

**JÄTEHUOLLON PERUSMAKSU  
KIERTOKAPULAN TOIMINTA-ALUEELLE**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Forssa, Kestävä kehitys

Syksy, 2017

Sasmo Kangassalo

Kestävä kehitys  
Forssa

---

<b>Tekijä</b>	Sasmo Kangassalo	<b>Vuosi</b> 2017
<b>Työn nimi</b>	Jätehuollon perusmaksu Kiertokapulän toiminta-alueelle	
<b>Työn ohjaaja</b>	Tero Ahvenharju	

---

## TIIVISTELMÄ

Työn tilaaja, Kiertokapula Oy on 12 kunnan yhteinen jätehuolto-yhtiö, jonka pääasiallisena tavoitteena on järjestää yhdyskunta- ja biojätteen jätehuolto toiminta-alueellansa. Kiertokapula perii toiminnan kattamiseksi jätemaksua, joka voi koostua useammasta eri maksusta. Jätehuollon perusmaksu on osa jätemaksua, jolla katetaan kunnan järjestämä jätehuolto. Opinnäytetyön tavoite on valmentaa mahdolliseen perusmaksun käyttöönottoon ja olla käyttöönottoprosessia avustavana työkaluna.

Työssä tutkittiin asukkaiden mielipiteitä jätemaksujen perimiskeinoihin, jätemaksujen maksamisen helppoutta sekä kartoitettiin jätemaksuilla katettavien palvelujen käyttöastetta perusmaksun käyttöönotto-alueilla kunnissa. Tutkimus toteutettiin kolmella Kiertokapulän rajanaapurissa olevilla jätehuolto-yhtiöiden toiminta-alueilla. Tämän lisäksi työssä kartoitettiin käyttöönottoprosessin aikana mahdollisesti tulevat haasteet ja prosessin sujuvuuden kannalta huomioon otettavat seikat. Lähteenä käytettiin asiantuntijoita, jotka ovat olleet itse henkilökohtaisesti vastaavanlaisessa käyttöönottoprosessissa mukana. Tieto kerättiin asiantuntijoita haastattele-  
malla ja haastattelun tuloksien pohjalta laadittiin myös käyttöönottoprosessissa avuksi käytettävä tarkistuslista.

Työtä varten tehtyjen tutkimusten perusteella laadittujen kehitysehdotusten lisäksi työssä käsitellään perusmaksun käyttöönoton vaikutuksia Kiertokapulän organisaatioon. Prosessin tuomien muutosten lisäksi työssä käsiteltiin perusmaksun tuomia mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen. Ehdotukset tehtiin kestävän kehityksen näkökulmasta huomioimalla sosiaalinen, taloudellinen ja ekologinen osa-alue erikseen.

**Avainsanat** jätehuolto, jätemaksu, jätehuollon perusmaksu, jätehuolto-yhtiö

**Sivut** 53 sivua, joista liitteitä 9 sivua

Degree Programme in Sustainable Development  
Forssa

---

<b>Author</b>	Sasmo Kangassalo	<b>Year</b> 2017
<b>Subject</b>	Fixed Charge in the Operation Region of Kiertokapula Oy	
<b>Supervisor</b>	Tero Ahvenharju	

---

ABSTRACT

The commissioner of the thesis, Kiertokapula Oy is a regional waste management company owned by 12 municipalities. The company's main objective is to arrange bio- and community waste management in its own area. Kiertokapula collects a waste charge to cover the costs for its waste management operations. The so called fixed charge is a part of the waste charge. The purpose of the thesis was to assist the company within the deployment of the fixed charge and the process involved in it.

Another goal of the thesis was to clarify opinions of the residents about the ways that waste charges are collected, how willingly people are paying them and, how many people are using the services provided by the mixed charge in areas that have already adopted the fixed charge. The study was carried out in three neighboring waste management areas of Kiertokapula. In addition, another study was made to survey possible challenges during the process of adopting fixed charge. Only experts that had personal experience of the adoption process were used as a source of information. Also, a check list was made based on the information achieved.

Besides the studies made for adopting process, the impacts on commissioning the fixed charge were also discussed. Following issues were involved; the one that concerned organization structure and the other that concerned company's infrastructure concretely. In the process, special attention was given to sustainable development concerning the aspects of ecological, social and economic sustainable development.

**Keywords** waste management, waste charge, fixed charge, waste management facility

**Pages** 53 pages including appendices 9 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	KIERTOKAPULA OY JA KUNNAN VASTUU JÄTEHUOLLOSSA .....	2
2.1	Jättemaksut .....	2
2.1.1	Kunnan ja kiinteistön kilpailuttama jätteenkuljetus .....	3
2.1.2	Jätteidenkäsittelyalueilla perittävät maksut .....	4
2.2	Jätteidenkäsittelyalueiden toiminta .....	5
2.2.1	Alueella asioiminen ja jätteen tilastoiminen .....	5
2.2.2	Käsittelyalueet .....	6
3	JÄTEHUOLLON PERUSMAKSU.....	7
3.1	Lainsäädäntö .....	8
3.2	Perustelut perusmaksun tarpeellisuuteen .....	9
4	AINEISTO JA MENETELMÄT .....	10
4.1	Kyselytutkimus .....	11
4.1.1	Tavoite ja kohderyhmä .....	11
4.1.2	Lomakkeen suunnittelu .....	12
4.2	Asiantuntijahaastattelut.....	13
4.2.1	Tavoite ja haastateltavien valinta.....	13
4.2.2	Haastattelutyyppien valinta ja toteutus .....	13
4.3	Muu tiedonkeruu .....	14
5	TULOKSET .....	15
5.1	Kyselytutkimus .....	15
5.2	Asiantuntijahaastattelut.....	17
5.2.1	Markkinointikeinot .....	18
5.2.2	Palaute .....	18
5.2.3	Vaikutus jätetaksaan .....	19
5.2.4	Poikkeustilanteet ja niiden hoitaminen .....	19
5.2.5	Mitä olisivat tehneet toisin.....	20
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	21
6.1	Kyselytutkimus .....	21
6.2	Asiantuntijahaastattelut.....	22
7	KEHITYSEHDOTUKSET .....	23
7.1	Laskutettavien kiinteistöjen kartoitus.....	23
7.1.1	Laskuttamista varten käytettävä aineisto .....	24
7.1.2	Puutteellisten omistaja- ja osoitetietojen korjaaminen.....	25
7.1.3	SWOT-analyysi laskutettavien kiinteistöjen kartoittamisesta.....	27
7.2	Ennakkotiedotus.....	28
7.2.1	Ajoittaminen .....	28
7.2.2	Käytettävät tiedotuskanavat .....	29

7.2.3	Ilmoituksen sisältö.....	30
7.2.4	Poikkeustilanteet.....	31
7.3	Organisaatiomuutokset.....	32
7.3.1	Muutosjohtaminen.....	32
7.3.2	Sisäinen viestintäsuunnitelma.....	34
7.4	Toiminnan kehittäminen.....	35
7.4.1	Jätetaksa.....	36
7.4.2	Käsittelyalueet.....	36
8	POHDINTA.....	39
	LÄHTEET.....	42

#### Liitteet

Liite 1	Kysely jätehuollon perusmaksusta Loimi-Hämeen Jätehuollon alueella
Liite 2	Kysely ekomaksusta Päijät-Hämeen Jätehuollon alueella
Liite 3	Kysely ekomaksusta Itä-Uudenmaan Jätehuollon alueella
Liite 4	Tarkistuslista

## 1 JOHDANTO

Kunnan on perittävä jätelain mukaan järjestämästään jätehuollosta jätemaksu, jolla katetaan siitä aiheutuvat kustannukset. Kunta voi järjestää jätehuollon yhdessä muiden kuntien kanssa ja perustaa yhteisen kunnallisen jätehuoltoyhtiön. Jätehuoltoyhtiön perimien jätemaksujen määräämiseen tarvitaan jätetaksa, jossa määritetään kaikki jätemaksut. Jätetaksan voi hyväksyä jäteviranomainen, jonka tehtävää kuntien yhdistetyssä jätehuollossa toimittaa yhteislautakunta. (Jätelaki 646/2011.)

Perinteisesti jätemaksu peritään jätteen käsittelystä jätteidenkäsittelyalueella asioitaessa, jolloin jätteen tuottaja maksaa vain käsiteltävän jätteen määrästä. Kunnan järjestämässä jätteenkuljetuksessa jätemaksu peritään astiantyhjennyksen yhteydessä, jolloin tuottaja maksaa myös kuljetuksesta. Jätehuolto kuitenkin kattaa pelkän jätteen kuljetuksen ja käsittelyn lisäksi paljon muutakin. Jätehuoltoon kuuluu mm. palvelutehtäviä, kuten roskaantuneiden alueiden ja hyötyjätepisteiden siivoukset, vaarallisen jätteen vastaanotto ja keräyskierrokset sekä neuvonta ja tiedotus. Jokainen käyttää, tai vähintään on veloitettu käyttämään kunnan järjestämän jätehuollon palveluita joko suoraan tai välillisesti. Jätehuollon perusmaksun avulla maksunjako suoritetaan tasaisesti asukkaiden kesken.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Kiertokapula Oy:lle jätehuollon perusmaksuun siirtymiseen valmentava työ, joita myös muut perusmaksuun siirtyvät kunnat voivat käyttää työkaluna. Työssä selvitettiin mitä muutoksia siirtyminen voi aiheuttaa Kiertokapulan toimintaan ja jätemaksuihin. Työssä pyrittiin myös selvittämään, mitä palveluita asukkaat jätemaksulla haluaisivat ja minkälaisia mielipiteitä perusmaksun jo käyttöönotottaneiden kuntien asukkailla on. Työhön liitettiin myös asiantuntijahaastattelujen perusteella laaditut listat seikoista, jotka käyttöönottilanteessa onnistuivat heidän käyttämillään keinoilla hyvin ja vastaavasti mitä he olisivat tehneet toisin, jotta siirtymisessä onnistuttaisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Työssä käsitellään myös konkreettisia muutoksia Kiertokapulan alueiden toimintaan sekä muutoksia organisaatioon.

Työn konkreettinen lopputulos on perusmaksun käyttöönottoprosessissa hyödynnettävä tarkistuslista. Lista on tiivistetty muutosprosessin eri vaiheet ja ajoitettu ne, sekä merkitty tärkeimmät huomioon otettavat seikat. Lista on tarkoitettu käytettäväksi työkaluna muutosprosessissa ja auttamaan ennalta valmistelevien tehtävien ajoittamisessa.

## 2 KIERTOKAPULA OY JA KUNNAN VASTUU JÄTEHUOLLOSSA

Jätelain mukaan jätehuollosta ensisijaisesti vastaa jätteen haltija, joka voi olla yksityinen ihminen tai yritys. Elinkeinoelämän jätehuolto on yritysten omalla vastuulla. Tämän lisäksi on erikseen määriteltyjä tuotteita, joiden jätehuolto on valmistajan tai maahantuojan vastuulla tuotteen poistuessa käytöstä. Kuitenkin kunnalla on vastuu järjestää jätehuolto asumisen, julkishallinnon, palvelutoiminnan ja koulutustoiminnan yhdyskuntajätteelle sekä maatalouden vaaralliselle jätteelle. Kunnan on perittävä järjestämistään jätehuollosta jätemaksu joka vastaa kunnan tarjoamaa palvelun tasoa. (Ymparisto.fi 2016a.)

Yhdyskuntajätehuollon lisäksi kunnalle on määritelty palvelutehtäviä joita ovat vaarallisen jätteen hyödyntäminen ja käsittely, roskaantuneen alueen siivoaminen, hyötyjätehuolto, neuvonta ja tiedotus sekä jätehuollon kehittäminen. Palvelutehtävät on säädetty jätelaissa kunnalle määrittelemättä kenen ne konkreettisesti pitää hoitaa, joten kunta voi halutessaan siirtää osan palvelutehtävistä esimerkiksi kunnan omistamalle yhtiölle tai jopa ulkopuoliselle yritykselle. Jätelaki täyttyy, kun palvelutehtävät tulevat hoide- tuksi säännösten mukaisesti. (Jätelaki 646/2011.)

Jätemaksun on vähintään katettava jätteen käsittelystä aiheutuvat kustannukset, mutta se harvoin riittää jätehuollon palvelujen ylläpitoon kokonaisuutena. Esimerkiksi investoinnit uuteen jätehuollon infraan tai jo rakennetun infran ylläpitokustannukset joudutaan kattamaan jätemaksuilla. Myöskin uusien jätteidenkäsittelyalueiden perustamisesta ja vanhojen kaatopaikkojen käytöstä poistamisesta sekä jälkihoidosta koituu kustannuksia. Näiden lisäksi palvelutehtävistä ei yleensä erikseen peritä maksua niitä käytettäessä, joten jätemaksun on riitettävä kaiken tämän ylläpitämiseen. Myös asumisesta peräisin olevan vaarallisen jätteen ilmainen vastaanotto pitää kattaa jätemaksuista, sillä sen hävittämisestä koituu Kiertokapulalle kustannuksia.

### 2.1 Jätemaksut

Kiertokapula Oy on 12 kunnan omistama voittoa tavoittelematon jätehuolto-oyhtiö, jonka pääasiallinen tavoite oli järjestää yhdyskuntajätteen ja biojätteen käsittely toiminta-alueellaan. Kiertokapulaan kuuluu Keravan, Tuusulan, Järvenpään, Hyvinkään, Mäntsälän, Lopen, Riihimäen, Hausjärven, Janakkalan, Hämeenlinnan, Hattulan ja Valkeakosken alueet. Jätteidenkäsittelyalueet ovat Valkeakoskella, Hämeenlinnassa, Hyvinkäällä ja Järvenpäässä. Kiertokapulan alueella viranomastehtävää suorittaa jätelautakunta Kolmenkierto. Kiertokapula pyrkii jätelautakunnan päätöksen mukaisesti järjestämään jätehuollon koko toiminta-alueellaan. Opinnäytetyön tekemisen aikaan suurimmassa osassa kunnista oli jo kunnan järjestämä jätehuolto ja loputkin olivat siihen siirtymässä pian. (Kiertokapula n.d.a)

Kiertokapula sai pääosan jätemaksuistaan jätteenkäsittelymaksuista, joihin sisältyi myös kiinteistöjen itse kilpailuttamien jätteenkuljetusyhtiöiden Kiertokapulan käsittelyalueelle tuomat jätteet. Merkittävä osa jätemaksuista tuli myös ns. astiantyhjennysmaksuista alueilta, joissa on kunnan järjestämä jätehuolto. Uutena palveluna Kiertokapula tarjoaa myös noutopalvelua, jossa asiakas täyttää tilaamansa kuorma-autolavan jätteellä, jonka Kiertokapulan urakoitsijat myöhemmin hakevat.

### 2.1.1 Kunnan ja kiinteistön kilpailuttama jätteenkuljetus

Kaikkien asuin- ja vapaa-ajankiinteistöjen on kuuluttava joko kunnan tai kiinteistön itse kilpailuttamaan jätteenkuljetukseen. Ensisijaisesti kaikilla on oma jäteastia, mutta esimerkiksi haja-asutusalueilla voidaan järjestää ns. aluekeräyspisteitä. Kunnasta riippuen jäteastioita voidaan tarvita useampia, esimerkiksi sekajätteen lisäksi voidaan vaatia biojäteastia (Kaskinen n.d.). Sen lisäksi pakkausjätteen kuljetuksessa noudatetaan tuottajan vastuuta, jossa tavoitteena on saada pakkausjäte toimitettua tuottajalle. Tähän on tilanteesta riippuen useampia erilaisia logistisia ratkaisuja, eivätkä ne välttämättä riipu siitä, onko alueella kunnan vai kiinteistön kilpailuttama jätteenkuljetus. (Yrittajat.fi 2016.)

Kunnan kilpailuttamassa jätteenkuljetuksessa kunta sekä kilpailuttaa että järjestää jätteenkuljetuksen säästämällä kilpailuttamisen vaivaa ja tarjousten vertailua asiakkaalta (kuva 1, s. 4). Tässä tapauksessa yhdyskuntajätteen käsittelystä koituviin kuluihin saadaan kiinteistökohtainen jätemaksu perittyä laskuttamalla astian tyhjennyksestä. Kilpailutuksen voittanut urakoitsija sen sijaan laskuttaa jätteen keräämisestä ja kuljetuksesta kunnan jätehuolto-yhtiötä sopimuksen mukaan. Varsinkin suurissa urakoissa logististen etujen takia kustannukset ovat pienemmät ja näin ollen kiinteistölle hinnat ovat alhaisemmat, sillä ns. ”jäteralli” loppuu. Saman tien varrella olevien kiinteistöjen jäteastioita hakee vain yhden yhtiön jäteauto. Logistinen etu myös edesauttaa ympäristönäkökohtien kuten päästövaatimusten ja laatu-järjestelmien parempaa huomioimista. (Bergman 2016, 1.)





Kuva 1. Riihimäellä on kunnan kilpailuttama jätteenkuljetus. Kuvassa on yhdyskuntajätettä Peltosaaresta keräävä Kiertokapulan pakkaaja (Kuva: Sasmo Kangassalo.)

Kiinteistön kilpailuttamassa kuljetuksessa kiinteistön haltija tekee sopimuksen haluamansa jätteenkuljetusyhtiön kanssa ja sopii maksusta. Kuljetusyritys laskuttaa asiakasta astiantyhjennyksestä ja kunnallinen jätehuoltoyhtiö, tässä tapauksessa Kiertokapula, sen sijaan laskuttaa kuljetusyritykseltä käsittelymaksun yhdyskuntajätteen määrän mukaan käsittelyalueella asioitaessa. Kiinteistön itse kilpailuttaman jätteenkuljettajan on velvollisuus ajaa jätteensä kunnan määräämään vastaanotto- ja käsittelypaikkaan. Toisin sanoen Kolmenkierron toiminta-alueella jäte on ajettava Kiertokapulan jätteenkäsittelyalueelle. (Yrittajat.fi 2016.)

### 2.1.2 Jätteidenkäsittelyalueilla perittävät maksut

Tämänhetkisessä Kiertokapulan ansaintalogiikassa suurin osa tuotosta tulee käsittelyalueilla peritystä maksuista. Maksu peritään pääsääntöisesti asiakkaan tuoman kuorman painon mukaan. Asiakkaita ovat mm. elinkeinoelämän jätteitä tuovat yritykset, esimerkiksi kuljetus-, rakennus- ja saneerausyritykset, kiinteistöhuoltoyritykset sekä kiinteistön kilpailuttaman jätteenkuljettajan kuormat. Näiden lisäksi on yksityiset asumisen jätettä tuovat asiakkaat, joiden jätteen laatu ei sovellu kiinteistön jäteastiin.

Yhdyskuntajätteelle on jätetaksassa määritelty tonnihinta sen käsittelyn kustannusten mukaan. Vuonna 2017 tonnihinta oli 166,22 €/t. Käsittelyalueella asioitaessa kuitenkin hinta määräytyy jätteen laadun mukaan. Pientuotajat maksavat sekajätteestään aina yhdyskuntajätteen listahinnan, mutta lajiteltu jäte on usein edullisempaa. Esimerkiksi risut, haravointijäte ja puu ovat 10 €/kuorma. Muussa hyötykäsitteltävässä jätteessä jonka hinnoittelu perustuu kuorman painoon, kuten betonissa ja tiilissä, on huomattavasti yhdyskuntajätettä edullisempi tonnihinta. SER-romu, vaaralliset

jätteet, metalli sekä kyllästetty puu ovat yksityisille tuojille ilmaista. (Kiertokapula 2017.)

Jos yritys tuo henkilö- tai pakettiautolla kuorman, se laskutetaan normaalisti pientuojien listahinnoilla. Lavakuormien tuojat (kuorma-autot) sen sijaan maksavat kuormastaan tonnihinnan jätteen laadun mukaan. Yhdyskuntajäte maksaa saman verran kuin pientuojilla, mutta rakennusjäte hinnoitellaan kuorman loppusijoitettavan jätteen prosentuaalisen määrän mukaan. Kunnan velvollisuuksiin kuulumattoman yritysten vaarallisen jätteen vastaanotto on asiakkaalle maksullista ja siitä veloitetaan suoraan siitä aiheutuvien käsittelykustannusten mukaan. (Kiertokapula 2017.)

## 2.2 Jätteidenkäsittelyalueiden toiminta

Opinnäytetyötä tehdessä käytössä olleen toimintamalliin jätteidenkäsittelyalueilla voidaan tehdä muutoksia, jotka jätehuollon perusmaksu voisi mahdollistaa ja tehdä helpommaksi toteuttaa. Jotta muutokset voidaan esitellä työn myöhemmässä vaiheessa, on ensin esiteltävä edeltävä tilanne. Näin on myös helpompi verrata toiminta-aluetta ympäröivien kuntien toimintamalliin.

### 2.2.1 Alueella asioiminen ja jätteen tilastoiminen

Kaikki käsittelyalueelle tulevat kuormat punnitaan ajoneuvovaa'alla (kuva 2, s. 6) tulopunnituksessa. Tulopunnituksen yhteydessä asioinnista luodaan tietokoneelle ajoneuvokohtainen tapahtuma. Hieman riippuen asiakkaan kuormasta ja siitä, onko kyseessä yksityisen vai yrityksen jätettä, kysytään asiakkaalta tapahtumaan tarvittavat tiedot. Kaikilta kysytään vähintään kuorman sisältämät jätteet ja niiden alkuperäkuunta. Laki velvoittaa, että jätteen tilastointiin on "toiminnan luonteen mukaan sisällytettävä tiedot syntyneen, kerätyn, kuljetetun, välitetyn tai käsitellyn jätteen lajista, laadusta, määrästä, alkuperästä ja toimituspaikasta sekä jätteen kuljetuksesta ja käsittelystä." (Jätelaki 646/2011.) Tämän lisäksi lavakuormista tarkistetaan lain vaatimat siirtoasiakirjat, jos jätteen laatu sellaisen vaatii. Tulopunnituksen jälkeen ensikertaa asioivaa asiakasta opastetaan menemään alueelle oikeaan paikkaan. Tarpeen mukaan myös soitetaan valvoja opastamaan lajittelussa ja avustamaan kuorman purussa.

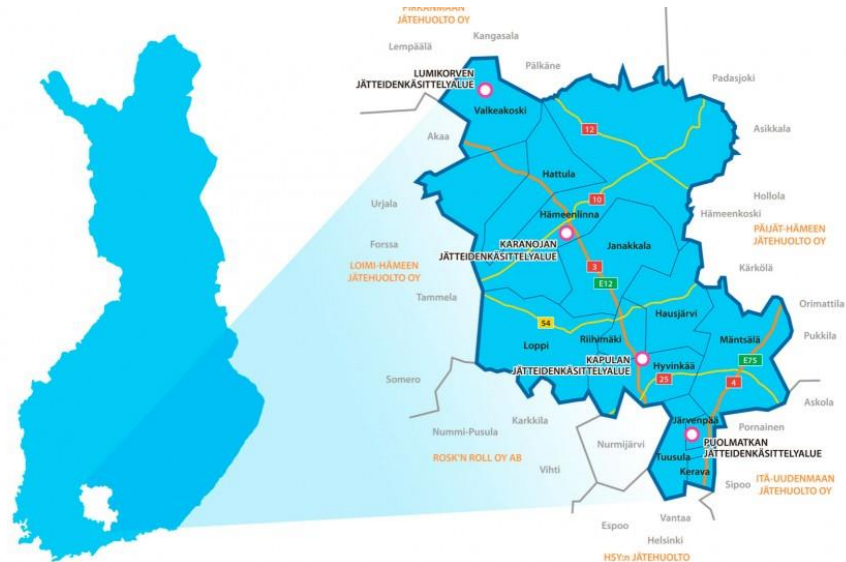


Kuva 2. Vaa'alla tehdään sekä tulo- että lähtö punnitus kaikille alueella asioiville asiakkaille. Myös kuormat, joiden hinta ei määräydy painon mukaan punnitaan (Kuva: Sasmo Kangassalo).

Kun asiakas on kuormansa purkanut, ohjataan se vaa'alle lähtöpunnitukseen, jolloin jätejakeesta riippumatta kaikista kuormista saadaan vaa'alla mitattu paino tilastoja varten. ”Kirjanpitoon on sisällytettävä myös tiedot 118 §:n 1 momentin 1 kohdassa säädetyssä toiminnassa syntyneen jätteen määrästä suhteessa liikevaihdolla, työntekijöiden määrällä tai muulla vastaavalla tavalla ilmaistuun toiminnan laajuuteen (ominaisjättemäärä). Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä toiminnoittain tai jätelajeittain kirjanpitoon sisällytettävistä tiedoista ja ominaisjättemäärän laskemisesta.” (Jätelaki 646/2011.) Jätelaki ei siis kuitenkaan velvoita tilastoimaan jättemääriä painon mukaan, kuten Kiertokapula tekee tällä hetkellä kaikille jätejakeille.

### 2.2.2 Käsittelyalueet

Kiertokapulalla on neljä käsittelyaluetta (kuva 3, s. 7), joiden toiminta käytännössä perustuu siihen, että kaikki jätejakeet voidaan vastaanottaa jokaisella alueella. Kuitenkin on muutamia poikkeuksia, kuten esimerkiksi tiilen ja betonin vastaanottoa ei ole Järvenpään käsittelyalueella. Kiertokapulan toiminta-alueella ei toimi muita jätteenkäsittelyalueita maankaatopaikkoja lukuun ottamatta. Kaikki niin sanottu ”kaatopaikkajäte”, eli kiinteistön omaan astiaan sopimaton jäte on vietävä Kiertokapulan toimipisteeseen. Esimerkiksi risukuormaa viedessä Kiertokapulan käsittelyalueelle, voi etäisyyttä lyhintä reittiä olla joillekin asukkaille yli 60 kilometriä.



Kuva 3. Kiertokapulan toimipisteet on merkattu karttaan valkoisin ympyröin. Kaikki toimipisteet sijoittuvat Valtatie 3:n läheisyyteen. Esimerkiksi Hämeenlinnan Lammilta voi Karanojan jätteidenkäsittelyalueelle tulla matkaa yli 60 kilometriä. (Kiertokapula n.d.b)

Käsittelyalueet ovat eko- tai perusmaksullisissa kunnissa käytössä oleviin sorttiasemiin verrattuna suuria. Vaikka alueella on pientuojien jätteille tarkoitettuja ajoneuvoramppeja, joille voi laskea sekajätteen, puun ja metallin, on näiden lisäksi alueilla myös jätteiden varastointipaikat, joille kuorman saa tarvittaessa myös purkaa. Ajoneuvoramppeiden täydet puu- ja metallilavat tyhjennetään varastointikasoihin ja sekajätelava kuljetetaan lajitteluhallille jatkokäsittelyä varten.

Risut ja haravointijäte, sekä esimerkiksi betoni, tiili ja asfaltti (niissä paikoissa joissa niitä vastaanotetaan) tulee viedä jokaisella käsittelyalueella suoraan varastointikasaan, joka sijaitsee kauempana muista jätteiden purkupaikoista. Ilmaiset jätteet, kuten vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu ja kestopuu on sijoitettu sorttiasematyyppisesti pientuojien ajoneuvoramppeiden läheisyyteen.

### 3 JÄTEHUOLLON PERUSMAKSU

Perusmaksu on osa jätemaksua, eli kyse ei ole varsinaisesti jätemaksun korottamisesta. Jätemaksulla pyritään kattamaan kunnan tarjoaman jätehuollon taso. Myös osa vanhojen kaatopaikkojen sulkemisen, uusien jätteidenkäsittelyalueiden perustamisen ja uuden jätehuollon infran rakentamisen kustannuksista usein katetaan perusmaksulla. Perusmaksun kunta-kohtaiset perusteet löytyvät kuntien omista jätetaksoista. (Ymparisto.fi 2016b). Perusmaksulla siis katetaan se osa jätehuollosta, jonka kuluja ei voida suoraan palveluja tarjotessa kattaa. Mikäli perusmaksua ei kunnassa peritä, joudutaan näiden palvelujen ylläpitämiseksi nostamaan esimerkiksi

yhdyskuntajätteen käsittelymaksuja. Useimmiten yhdyskuntajätteen tonnihinta perustuu siihen, että sen käsittelemisen kustannukset voidaan suoraan kattaa sen vastaanottamisesta saaduilla tuloilla. Kuitenkin ilman perusmaksua joudutaan yhdyskuntajätteen tonnihintaa korottamaan yli käsittelykustannusten muiden palvelujen kattamiseksi.

Vaikka perinteisesti jätemaksu on peritty kunnan järjestämän jätehuollon tyhjennys- ja kuljetusmaksuista, sekä jätteenkäsittelyalueilla perityistä maksuista, on viime aikoina esiintynyt tarvetta ottaa näiden rinnalle jätehuollon perusmaksu, jota monessa kunnassa kutsutaan myös ekomaksuksi.

### 3.1 Lainsäädäntö

Perusmaksulla voidaan vastata kunnallista jätehuoltoa koskeviin säädöksiin kustannustehokkaammin. Esimerkiksi jätelain luvussa 4 määäämiin kunnan jätehuoltopalveluja koskevien laatuvaatimusten täyttäminen helppottuu perusmaksun avulla. Laatuvaatimukset ovat seuraavat:

1. käytettävissä on tarpeen mukaan kiinteistöittäinen jätteenkuljetus
2. käytettävissä on riittävästi vaarallisen jätteen ja muun jätteen alueellisia vastaanottopaikkoja, jotka ovat vaivattomasti jätteen tuottajien saavutettavissa
3. käytettävissä on riittävän monipuoliset muut jätehuoltopalvelut, kuten etusijajärjestyksen mukainen mahdollisuus jätteen erilliskeräykseen
4. jätteen keräys ja kuljetus järjestetään ja mitoitetaan siten, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin syntyvän jätteen määrää ja laatua
5. jätteenkuljetuksen ja jätteen alueellisen vastaanoton järjestelyistä tiedotetaan riittävästi ja riittävän usein.

Jätelain mukaan jätemaksu saa myös koostua useammasta maksusta ja luvussa 9 selvitetään tarkemmin, että ”jäteneuvonnasta, rekisterin ylläpidosta ja muista vastaavista jätehuollon järjestämiseen liittyvistä tehtävistä aiheutuvien kustannusten kattamiseksi voidaan periä erillistä jätemaksua”, sekä ”perusmaksulla voidaan kattaa myös vaarallisen jätteen ja muun jätteen alueellisten vastaanottopaikkojen perustamisesta ja ylläpidosta kunnalle aiheutuvat kustannukset.” (Jätelaki 646/2011.) Eli käytännössä jätelaissa ei juuri rajata mitkä kulut perusmaksulla voidaan kattaa. Kaikenlaiset jätehuollon järjestämisestä aiheutuvat kustannukset, kuten palvelutehtävät voidaan kattaa perusmaksulla. Myös esimerkiksi laissa säädetyn vaarallisen jätteen ilmainen vastaanotto ja siihen liittyvät keräyskierrokset voidaan kattaa jätehuollon perusmaksulla.

### 3.2 Perustelut perusmaksun tarpeellisuuteen

Suurin osa suomalaisista jo maksaa jätehuollon perusmaksua, joten sen käyttöönotto on koettu tarpeelliseksi useimmissa paikoissa Suomessa. Tähän lienee monia aluekohtaisia syitä. Alla on esimerkkejä Kiertokapulan toiminta-alueelle sovellettavissa olevista perusteluista.

Eräs merkittävimmistä syistä jätehuollon perusmaksuun siirtymiseen on **selkeämmät jätemaksut**. Ennen Kiertokapulallakin oli tarve useampaan eri jätehuoltoon liittyvään maksuun, sillä toiminta-alueella oli kiinteistön kilpailuttamia sekä kunnan kilpailuttamia kuljetuspalveluja, joiden eriyttäminen jätteenkäsittelymaksusta ja muista jätehuollon maksuista oli välttämätöntä. Maksujen pilkkominen osiin on siis ollut tarpeellista lähinnä sen takia, että maksut ovat jakaantuneet eri palvelujen tarjoajille. (Kaila, Paavilainen, Kojo, Penttilä & Karhu, 2006, 37–38.) Kiertokapula on siirtymässä suuntaan, jossa se itse tarjoaa kaikki jätehuollon palvelut. Vaikka *kuljetusmaksu* pidettäisiinkin erillään *käsittelymaksusta* tulevaisuudessakin, voi kaikki muut jätehuollon maksut niputtaa käsittelymaksun kanssa *jätehuollon perusmaksuksi*. Myös jätehuollon **palvelutehtävien**, eli asukkaille ilmaisten palvelujen rahoittaminen muuttuu perusmaksun avulla selkeämmäksi ja helpommaksi. Palvelut jotka ovat asukkaille käyttäessä ilmaisia, kuten vaarallisten jätteiden vastaanotto, neuvonta ja tiedotus, keräyskierrokset yms. voidaan suoraan rahoittaa perusmaksulla.

Kunnan velvollisuus ylläpitää jätehuollon tasoa tarkoittaa sen **jatkuvaa kehittämistä**. Perusmaksulla saatava tuotto on helpompi ohjata kehittämiss-hankkeisiin ja investointeihin. **Ekologisen kestävä kehityksen** periaatteiden, kuten varovaisuusperiaatteen soveltaminen helpottuu, sillä saaduilla tuotoilla on paremmin mahdollista estää ympäristön tilaa heikentäviä toimia. Kunnallisella jätehuolto-yhtiöllä toimet ovat esimerkiksi loppusijoitet-tavan jätteen hyödyntämismahdollisuuksien kehittämistä tai kunnallisen jätteenkuljetuksen logistiikan parantamista fossiilisten polttoaineiden käytön vähentämiseksi. Ekologisen kestävä kehityksen perusteisiin myös liittyy vahvasti ympäristön tilaa heikentävien haittojen kustannusten periminen aiheuttajalta. Perusmaksun avulla jätemaksu saadaan jaettua tasaisemmin jätteiden tuottajien kesken.

Perusmaksun avulla voidaan myös kerätä varoja **läpinäkyvämmiin**, sillä sen maksajalle on helpompi eritellä perusteet miksi sitä peritään. Tällä hetkellä asukkaan on hankala ymmärtää, kuinka ilmaiset palvelut rahoitetaan, sillä maksu on sisällytettyä esimerkiksi yhdyskuntajätteen käsittelymaksuun. Tästä syystä asukas luulee maksavansa vain jätteensä käsittelyhinnan, vaikka hän maksaa myös osuuden koko jätehuollon ylläpidosta. Perusmaksua maksava asukas on paremmin tietoinen siitä mihin hänen rahansa käytännössä menevät. (Kaila ym. 2006, 37–38.)

Perusmaksun avulla jätteiden käsittelymaksuun ei kohdistu muita kuluja, joten käsittelymaksut pienenevät. Toisaalta perusmaksun avulla voidaan

myös kattaa osa käsittelymaksuista, jolloin **jätteidenkäsittelyalueiden hinnot** saadaan vieläkin pienemmiksi. Myös joitakin maksullisia tuotteita voitaisiin tulevaisuudessa vastaanottaa ilmaiseksi, kuten risut ja haravointijätteet. Yhdyskuntajätteen hinnan laskiessa myös tyhjennysmaksuja voidaan laskea, sillä osa tyhjennysmaksusta koostuu yhdyskuntajätteen käsittelymaksusta. (Lounais-Suomen jätehuolto 2017.) Tyhjennysmaksut ja käsittelymaksut merkitsevät asukkaille paljon ja niitä verrataan myös läheisiin jätteenhuoltoyhtiöihin. Tämä on nähtävissä käsittelyalueiden vaaoilla (joissa maksu suoritetaan) saatavasta palautteesta. Palvelusta suoraan maksettavista hinnoista jää usein negatiivinen kokemus, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen.

**Alueittainen palvelutasokehitys** olisi helpompaa toteuttaa perusmaksun avulla. Perusmaksun voi myös katsoa edistävän etusijajärjestyksen mukaista jätehuoltoa sekä kannustavan jätteen kierrättämistä. Tällä hetkellä matka käsittelyalueelle on osalle asukkaista niin pitkä, että se voi vaikuttaa halukkuuteen käsitellä jätteet oikein. Palvelutasomäärittelyn avulla voitaisiin kartoittaa aluekohtaiset tarpeet erilaisille vastaanottopisteille, ja perusmaksun avulla rahoittaa ne. Esimerkiksi risujen sekä sähkö- ja elektroniikkaromun vastaanottopisteitä voitaisiin perustaa useampia. (Ala-Könni 2017.) Teiden varsia, levähdyspaikkoja ja muita laittomia jätteiden purkupaikkoja seuratessa voi huomata, kuinka usein jäte on elektroniikkaa, kodinkoneita, vaarallista jätettä ym. käsittelyalueilla ilmaiseksi vastaanotettavaa jätettä. Tästä voin päätellä vastaanottopaikan hankalan sijainnin olevan ainakin osittain hintaakin suurempi syy jätteen laittomaan sijoittamiseen.

## 4 AINEISTO JA MENETELMÄT

Perusmaksun käyttöönottoa varten haluttiin tutkia asukkaiden mielipiteitä jätemaksuun liittyen kunnissa, joissa asukkaat jo maksavat perusmaksua. Mielipiteen ja maksuhalukkuuden lisäksi toivottiin, että asukailta selvitettäisiin mahdollinen tarve muille kuin olemassa oleville jätemaksuilla katettaville palveluille. Varsinaisen käyttöönottoprosessin suunnittelun avuksi haluttiin myös tutkia viime aikoina tapahtuneita muita perusmaksuun siirtymisprosesseja. Pääpiirtein prosessin oletettiin olevan kunnasta riippumatta samankaltainen. Perusmaksun käyttöönottoprosessin läpi käyneet esimerkkitapaukset oletettiin olevan helposti hyödynnettävissä kunnallisen toiminnan läpinäkyvyyksiperiaatteiden takia (jakavat tietoa ulkopuolisille).

## 4.1 Kyselytutkimus

Asukkaiden perusmaksua koskevien mielipiteiden, maksuhalukkuuden ja toivottujen lisäpalvelujen kartoittamiseksi valittiin kyselytutkimus. Kyselytutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi, sillä kysyttäviä asioita oli paljon ja kohderyhmänä käytännössä kokonaiset jätehuoltoyhtiöiden toiminta-alueet. Vastauksien kannalta oli myös tärkeää, että tutkimuksen toteuttajalle syntyi käsitys siitä, miten osallistujat vastauksiinsa päätyivät.

### 4.1.1 Tavoite ja kohderyhmä

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Kiertokapulalan toiminta-alueen perusmaksullisten naapurialueiden asukkaiden mielipiteitä perusmaksusta. Kyselyssä pyrittiin selvittämään perusmaksulla katettavien palvelujen käytöstä, asukkaiden mielipiteitä maksunjaon oikeudenmukaisuudesta sekä haluaisivatko asukkaat mieluummin maksaa kerran vuosittain laskutettavan jätemaksun, vai maksaa vain palveluja käytettäessä. Monivalintakysymyksiä lisäksi vastaajien haluttiin esittävän palveluita, joita toivoisivat perusmaksulla saavan, mutta jota paikallinen jätehuoltoyhtiö ei tarjonut. Tuloksia tarvittiin perusmaksulla katettavien palvelujen tarpeen kartoittamiseen Kiertokapulalan alueella ja asukkaiden yleisen mielipiteen selvittämiseen perusmaksuun liittyen. Kyselytutkimus tehtiin 15.5.–20.9.2016 välisenä aikana.

Tutkimukseen valittiin strukturoitu haastattelulomake (Tilastokeskus n.d.a), jossa oli yksi avoin kysymys, sekä yksi kysymys, johon vastausvaihtoehtojen lisäksi vaadittiin perustelu (liitteet 1, 2 ja 3). Tutkimuksen tarkoitus oli saavuttaa täysin sattumanvarainen otanta valitsemalla erilaisia kyselyn toteutuspaikkoja sekä olla lainkaan valikoimatta osallistujia niin, että perusjoukkona olisi jätehuoltoyhtiöiden toiminta-alueiden kaikki asukkaat. Kysely toteutettiin lomakkeen kanssa haastattelemalla kyselyyn suostuneita ihmisiä kaduilla, kauppakeskusten auloissa sekä toreilla. Kyselytutkimuksen toteuttamiseen valittiin seuraavat alueet:

- Kiertokapulalan länsi- ja pohjoispuolilta Loimi-Hämeen Jätehuolto. Tutkimus tehtiin Akaan, Forssan ja Tammelan paikkakunnilla.
- itäpuolelta Päijät-Hämeen Jätehuolto. Tutkimus tehtiin Heinolan ja Lahden kunnissa.
- etelästä Itä-Uudenmaan Jätehuolto, tarkemmin Rosk’n Roll. Tutkimuskunnat olivat Pornainen ja Porvoo.

Alkuperäinen aluekohtainen tavoite kyselyn vastaajamäärästä asetettiin noin 100:an vastaajaan aluetta kohden niin, että vastausmääräksi yhteensä saataisiin noin 300.



#### 4.1.2 Lomakkeen suunnittelu

Tutkimus suoritettiin kolmen jätehuoltoyhtiön alueella ja jokaiselle laadittiin oma kyselylomake (liitteet 1, 2 ja 3), sillä varsinkin lomakkeen johdanto-osioon piti tehdä aluekohtaisia muutoksia. Muutokset koskivat paikallisen jätehuoltoyhtiön käyttämää termiä jätehuollon perusmaksusta (PHJ ja Rosk'n Roll käyttävät termiä ekomaksu), sekä jätehuoltoyhtiöiden ilmoittamia, toisistaan hiukan poikkeavia perusmaksulla katettavien ilmaisten palveluiden listoja. Lomakkeessa myös kerrottiin voimassa oleva perusmaksun vuosihinta, joka muuttui alueittain. Informaatio-osuus, eli lyhyt kuvaus jätemaksusta ja perusmaksusta, sekä alueella olevat perusmaksun hintaluokat sijoitettiin lomakkeen etusivulle. Kysymysosio sijoitettiin kokonaisuudessaan saman A4-arkin kääntöpuolelle.

Varsinainen kysymysosio kuitenkin oli kaikilla alueilla käytettävissä lomakkeissa sama (vain termit ekomaksu ja perusmaksu muuttuivat). Lista tutkimuskysymyksistä ja vastausvaihtoehdoista:

Kuinka usein käytät perusmaksun tarjoamia palveluita?

- Harvemmin kuin kerran vuodessa
- Alle 5 kertaa vuodessa
- 5-10 kertaa vuodessa
- Vähintään kerran kuukaudessa
- Useammin

Saatko rahallesi vastinetta?

- Kyllä. Nykyisin tarjottavat palvelut riittävät.
- Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita
- En. Palvelut eivät kata maksun määrää
- En. En tarvitse tarjottuja palveluita

Mitä muita palveluita haluaisit perusmaksulla saavan? (avoin kysymys, ei vastausvaihtoehtoja)

Onko perusmaksun jakautuminen oikeudenmukaista? (vastausvaihtoehtojen lisäksi vaadittiin perustelu)

- Kyllä. Miksi?
- Ei. Miksi?
- En osaa sanoa

Helpottaako perusmaksu palvelujen käyttöä?

- Kyllä. Maksan mieluummin kerran vuodessa laskutettavan perusmaksun, jonka jälkeen palvelut ovat käytettävissäni ilman erillismaksua
- Ei. Maksaisin mieluummin palveluita erikseen aina, kun niitä käytän
- En käytä perusmaksun tarjoamia palveluita

## 4.2 Asiantuntijahaastattelut

Muiden jätehuoltoyhtiöiden tai jätelautakuntien perusmaksun käyttöönottoprosessien tutkimiseen valittiin asiantuntijahaastattelut. Käytännössä etsittiin mahdollisimman vähän aikaa sitten tapahtuneita esimerkkejä käyttöönotosta ja valittiin prosessissa mukana olleita keskeisiä henkilöitä, joilta pyydettiin haastattelu.

### 4.2.1 Tavoite ja haastateltavien valinta

Työn konkreettisen tavoitteen, perusmaksun käyttöönottoa tukevan tarkistuslistan kannalta tärkein osa-alue oli asiantuntijahaastattelut. Haastattelun tavoitteena oli selvittää jätehuollon perusmaksun käyttöönottoprosessin suorittaneiden asiantuntijoiden kokemuksia prosessista. Tulosten kannalta oli tärkeintä, että vastaukset ovat peräisin henkilökohtaisesta kokemuksesta, eli haastateltava on ollut itse käyttöönottoprosessissa mukana ja että prosessi on suhteellisen uusi. Kiertokapulan tilanteen kaltaista, koko jätelautakunnan tai jätehuoltoyhtiön toimialueen kattavaa perusmaksuun siirtymistä ei ollut tapahtunut ainakaan kymmeneen vuoteen lainkaan. Sen sijaan alueella oli tapauksia, jossa yksittäisiä kuntia on siirretty perusmaksun piiriin. Kunnat kuitenkin kuuluivat yhteislautakuntaan perusmaksua maksavien kuntien kanssa, mutta erinäisistä syistä eivät olleet perusmaksun laskutuksen piirissä.

Tutkimukseen hyvin soveltuvia tapauksia valittiin kaksi, toinen Porin jätelautakunnan ja toinen Loimi-Hämeen jätelautakunnan alueelta. Molemmissa tapauksissa jätelautakunnat päättivät yhtenäistää perusmaksun perimisen koko toimialueelleen, jolloin näiden kuntien kohdalla siirtymisprosessi oli uusi. Porissa perusmaksu (ekomaksu) on ollut käytössä jo vuodesta 2000, mutta laskutuksen keskittyessä Porin jätelautakunnalle myös Porin ympäryskunnilta 2015, tuli mukaan ekomaksun piiriin myös Kokemäki ja Eurajoki. Perusmaksun käyttöönotto prosessina on siis Kokemäellä ja Eurajoella uusi. Pääsääntöisesti perusmaksu on ollut myös Loimi-Hämeen Jätehuollon alueella käytössä 2000-luvun alusta saakka, mutta myöhemmin perusmaksu otettiin käyttöön myös Eurassa, Säkylässä ja Huittisissa, joten perusmaksun käyttöönotto on paikoin myös LHJ:n alueella uusi prosessi. Näin ollen haastattelu LHJ:ltä myös tuki työtä hyvin. Molemmat käyttöönottoprosessit tapahtuivat vuoden 2015 aikana. Toinen haastateltava oli Porin seudun jätelautakunnan jätehuollon suunnittelija Tarja Räikkönen (Haastattelu tehtiin 24.8.2016) ja toinen Loimi-Hämeen Jätehuollon palvelupäällikkö Anne Sjöberg (Haastattelu tehtiin 16.11.2016.)

### 4.2.2 Haastattelutyypin valinta ja toteutus

Jotta vastauksista saataisiin selville muutosprosessin haastavimmat ja tärkeimmät kohdat, vastauksissa haluttiin kuulla haastateltavan omakohtaisesti valitsevat eniten mieleen painuneet asiat. Tästä syystä strukturoitu

haastattelupohja poissuljettiin, sillä sen rakenteen piirteiden arveltiin ohjailevan haastattelun kulkua liikaa ja toisaalta supistavan vastauksia, joiden toivottiin olevan mahdollisimman yksityiskohtaisia ja laajoja. Haastattelutyyppiksi valittiin teemahaastattelu (Tilastokeskus n.d.b), sillä käyttöönottoprosessin kaltaisessa tilanteessa ei voida ennakoida vastausvaihtoehtoja haastattelutilanteiden ollessa aina erilaisia onnistumisten, epäonnistumisten, alueellisten eroavaisuuksien ynnä muiden muuttujien takia. Teemahaastattelun vaarana oli, että haastateltava henkilö ajautuu johdattelemaan haastattelun kulkua liikaa, jolloin teemojen jäsentely voi olla jälkeensä liian työlästä. Myös vaarana oli, että keskustelu ei etene, mikäli valitsemista teemoista ei löydy puhuttavaa.

Jotta näiden vaarojen toteutumiselta välttyttiin, haastattelun sisältö jaettiin pääkohtiin eli teemoihin. Teemat taas jaettiin tarkempisiin käsiteltäviin asioihin, joihin keskustelu tarvittaessa ohjattiin, jos keskustelu ei muuten luontevasti edennyt tai aiheita ei olisi muuten käsitelty. Lähtökohtaisesti oli tärkeintä, että vastauksien avulla saatiin kohta kohdalta tieto prosessin kulusta aikajärjestyksessä. Aikajärjestyksestä ei kuitenkaan ollut tarkoitus pitää tiukasti kiinni, vaan keskustelussa palaaminen aiempiin aiheisiin oli haastattelunpohjassa tehty mahdolliseksi.

Haastattelupohjassa oli kolme numeroitua pääteemaa, jonka alapuolelle laadittiin apuotsikoita, joita käytettiin vain tarpeen tullen. Samaa haastattelupohjaa käytettiin molemmissa haastatteluissa (perusmaksua kutsutaan ekomaksuksi alueella olevan nimityseroavaisuuden takia):

(1) Ennen ekomaksun käyttöönottoa

- Ekomaksun markkinointikeinot (saavuttiko ihmiset?)
- Palautteen kysely / palautteeseen vastaaminen (kunnat / asukkaat)
- Negatiiviset palautteet
- Jätetaksa / suhteuttaminen kustannusten kattamiseen ennen ekomaksua (vaikutus jäteasemien hintoihin?)

(2) Ekomaksun käyttöönoton jälkeen

- Negatiiviseen palautteeseen vastaaminen (palautteen huomioiminen)
- Poikkeustilanteet (laskutettavat kiinteistöt, yrityksen hallinnoimat kiinteistöt, riidat maksuista asukas/omistaja?)

(3) Mitä olisitte tehneet toisin?

- (Jos käyttöönottoprosessi alkaisikin vasta nyt)

#### 4.3 Muu tiedonkeruu

Työn teoriaosan kirjoittamiseen ja paikkansapitävyyden varmistamiseen, sekä joihinkin kehitysehdotuksetluvun (s. 23) kohtiin on käytetty verkkolähteitä. Verkkolähteiden sisältö on arvioitu luotettavaksi selvittämällä

mahdollisuuksien mukaan alkuperäiset lähteet, sekä vertaamalla niitä muihin vastaaviin julkaisuihin. Asukkaille suunnattujen kyselytutkimuksien sekä asiantuntijoiden kanssa käytyjen teemahaastattelujen lisäksi työn kehitysehdotuksetlukuun haettiin ideoita lyhyen keskustelun avulla jätelautakunta Kolmenkierron jätehuoltokoordinaattori Satu Ala-Könnin kanssa, sekä sähköpostikeskustelulla jätelautakunnan palvelusihteeri Jenna Järvisen kanssa.

Tämän lisäksi varsinkin työn teoriaosassa käytettiin paljon Kiertokapulan omien asiantuntijoiden kommentteja keskustelemalla kasvotusten tai sähköpostin avulla. Kiertokapulan omista asiantuntijoista apuna käytettiin kehityspäällikkö Olavi Soinion, henkilöstö- ja viestintäpäällikkö Sari Pousi-Heinosen ja asiakaspalvelupäällikkö (myös työn tilaajan edustaja) Liisa Sivusaaren kommentteja.

## 5 TULOKSET

Tästä luvusta on rajattu pois sähköpostikeskustelulla saadut tulokset, sillä niiden esitleminen suoraan kehitysehdotuksetluvussa (s. 23) viittauksen yhteydessä selkeyttää niiden sisällön soveltamista aiheeseen. Sen sijaan osiossa esitellään vain työn varsinaiset tutkimustulokset (kyselytutkimus ja asiantuntijahaastattelut).

### 5.1 Kyselytutkimus

Seuraavalla sivulla on esiteltynä kyselytutkimuksen tulokset alueittain (taulukot 1–3). Taulukkoon on kopioitu kyselylomakkeen strukturoitu osio, eli monivalintakysymykset allekkain ja oikeassa sarakkeessa vastausvaihtoehdon vastausmäärät. Käsitteet perusmaksu ja ekomaksu on muutettu selkeyden vuoksi kaikkiin samaksi. Taulukoissa punaisella kirjoitetut selvennykset liittyvät kyselylomakkeen suunnitteluteknisten ongelmien korjaamiseen. Ekopisteiden, eli hyötyjätteen kierrätyspisteiden, kuten molokkien käyttö rajattiin pois vastaajalle listatuista, perusmaksulla tarjottavien palvelujen listalta. Niiden käytön yleisyyden takia muiden palvelujen käyttämismäärät eivät muuten olisi tuloksista selvinneet. Alempana oleva punainen huomautus viittaa ensimmäisen kysymyksen kahden viimeisen vastausvaihtoehdon keräämien vastausmäärien yhdistämiseen, sillä vastausvaihtoehdot tarkoittavat samaa.

Taulukko 1. Tutkimuksen tulokset Loimi-Hämeen Jätehuollon alueelta

<b>Loimi-Hämeen jätehuolto (44)</b>	
<b>Kuinka usein käytät perusmaksun tajoamia palveluita?</b>	
<i>(ekopisteiden käyttöä ei mainittu)</i>	
Harvemmin kuin kerran vuodessa	28
Alle 5 kertaa vuodessa	5
5-10 kertaa vuodessa	4
Vähintään kerran kuukaudessa	7
<i>Useammin (liitetty ylempään)</i>	
<b>Saatko Rahallesi vastinetta?</b>	
Kyllä. Nykyisin tajottavat palvelut riittävät	26
Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita	1
En. Palvelut eivät kata maksun määrää	9
En. En tarvitse tarjottuja palveluita	8
<b>Onko perusmaksun jakautuminen oikeudenmukaista?</b>	
Kyllä. Miksi?	10
Ei. Miksi?	21
En osaa sanoa	13
<b>Helpottaako perusmaksu palvelujen käyttöä?</b>	
Kyllä. Maksan mieluummin kerran vuodessa	31
Ei. Maksaisin mieluummin palveluista erikseen	4
En käytä perusmaksun tajoamia palveluita	9

Taulukko 2. Tutkimuksen tulokset Itä-Uudenmaan Jätehuollon alueelta

<b>Itä-Uudenmaan jätehuolto (49)</b>	
<b>Kuinka usein käytät perusmaksun tajoamia palveluita?</b>	
<i>(ekopisteiden käyttöä ei mainittu)</i>	
Harvemmin kuin kerran vuodessa	32
Alle 5 kertaa vuodessa	9
5-10 kertaa vuodessa	3
Vähintään kerran kuukaudessa	5
<i>Useammin (liitetty ylempään)</i>	
<b>Saatko Rahallesi vastinetta?</b>	
Kyllä. Nykyisin tajottavat palvelut riittävät	23
Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita	6
En. Palvelut eivät kata maksun määrää	8
En. En tarvitse tarjottuja palveluita	12
<b>Onko perusmaksun jakautuminen oikeudenmukaista?</b>	
Kyllä. Miksi?	14
Ei. Miksi?	19
En osaa sanoa	16
<b>Helpottaako perusmaksu palvelujen käyttöä?</b>	
Kyllä. Maksan mieluummin kerran vuodessa	30
Ei. Maksaisin mieluummin palveluista erikseen	4
En käytä perusmaksun tajoamia palveluita	15

Taulukko 3. Tutkimuksen tulokset Päijät-Hämeen Jätehuollon alueelta

<b>Päijät-Hämeen jätehuolto (42)</b>	
<b>Kuinka usein käytät perusmaksun tajoamia palveluita?</b> (ekopisteiden käyttöä ei mainittu)	
Harvemmin kuin kerran vuodessa	19
Alle 5 kertaa vuodessa	6
5-10 kertaa vuodessa	11
Vähintään kerran kuukaudessa	6
<b>Useammin (liitetty ylempään)</b>	
<b>Saatko Rahallesi vastinetta?</b>	
Kyllä. Nykyisin tajottavat palvelut riittävät	19
Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita	2
En. Palvelut eivät kata maksun määrää	12
En. En tarvitse tarjottuja palveluita	9
<b>Onko perusmaksun jakautuminen oikeudenmukaista?</b>	
Kyllä. Miksi?	16
Ei. Miksi?	17
En osaa sanoa	10
<b>Helpottaako perusmaksu palvelujen käyttöä?</b>	
Kyllä. Maksan mieluummin kerran vuodess	24
Ei. Maksaisin mieluummin palveluista eriks	2
En käytä perusmaksun tajoamia palveluita	16

Vastaajia saatiin kokonaisuudessaan (kaikilta alueilta yhteensä) 135.

Avoim kysymys: ”Mitä muita palveluita haluaisit perusmaksulla saavan?” rajattiin ulos taulukossa esiteltävistä tuloksista niiden vastausmuodon taulukoinnin haasteellisuuden tähden (taulukosta ei olisi saanut järkevän ko-koista). Avoimeen kysymykseen vastasi 7 kyselyn osallistujista (n. 5,2 %). Uusia palveluita ei ehdotettu. Kaikki vastaukset liittyivät jätteenkäsittelyalueen hintoihin. Vastaajista 5 toivoi rakennusjätteen (joista 2 asbestin) vastaanotto hinnan laskevan. 2 vastaajaa LHJ:n alueella toivoi risujen vastaanoton olevan ilmaista.

Kysymyksen ”Onko perusmaksun jakautuminen oikeudenmukaista?” (taulukoiden 1–3 kolmas kysymys) perustelut on rajattu taulukosta pois samasta syystä, kuin edellisen avoimen kysymyksen. Perustelut vastaukselleen antoi 12 vastaajaa (n. 8,9 %). Kaikki perustelut saatiin ”Ei. Miksi?” -vastausvaihtoehdon kohdalle. Jokainen perustelu oli, että perusmaksu on liian suuri.

## 5.2 Asiantuntijahaastattelut

Vastauksia sisältävien teemojen sijaan vastaukset jaettiin tarkempiin osalueisiin jäsentelyn parantamiseksi. Haastatteluja ei nauhoitettu, eikä suoria lainauksia kirjoitettu ylös, vaan sisältö kirjoitettiin käsin haastattelun edetessä.

### 5.2.1 Markkinointikeinot

Räikkösen mukaan prosessissa kaikkein tärkein osa on ennakkotiedotus, jossa jätelautakunta osittain epäonnistui. Perusmaksusta ilmoitettiin ennakoon pääasiassa vain paikallislehdissä, eikä lehti-ilmoitus palautemäärään perustuen ollut saavuttanut lähellekään kaikkia asukkaita. Lehtien lisäksi perusmaksusta kerrottiin yhden paikallisen radiokanavan kautta, mutta sekään ei auttanut saavuttamaan asukkaita. (Räikkönen 2016.)

Räikkönen epäili, että suurin syy tiedotuksen epäonnistumiseen oli huono ajoitus. Perusmaksun käyttöönotosta puhuttiin ensimmäisen kerran liian aikaisin, jolloin koko asia oli jo päässyt asukailta unohtumaan ja toisen kerran tiedotettiin juuri ennen perusmaksun käyttöönottoa ja suurin osa asukkaista sai tiedon vasta ensimmäisen laskun mukana. Ensimmäisen laskun mukaan oli laitettu A4-kokoinen tiedotusosio, jossa perusmaksun perusteista yms. kerrottiin asukkaille. Toisaalta, suurin osa ensimmäisestä laskustaan valittaneista tai maksumuistutuksen saaneista ei ollut tiedotusosioon edes tutustunut. (Räikkönen 2016.)

LHJ:n alueella on käytössä jätehuoltoon keskittyvä oma vuosittain kotitalouksiin jaettava tiedotuslehti (Ämpäri Ympäri), jossa perusmaksun käyttöönotosta Euran, Säkylän ja Huittisen alueella tiedotettiin noin vuosi etukäteen. Tämä kuitenkin ei tavoittanut kaikkia asukkaita tai asia oli osalta unohtunut käyttöönottoon mennessä. Tämän lisäksi perusmaksusta ilmoitettiin LHJ:n verkkosivuilla, joka on alueella osoittautunut hyväksi tiedotuskanavaksi asukkaiden saavuttamiseksi. Lehti-ilmoituksia ei laitettu, sillä ne ovat suhteellisen kallis keino ja niillä on vaikea tavoittaa kaikki asukkaat. LHJ:n alue on niin suuri, että yhteisiä kaikissa kunnissa paljon tilattuja lehtiä ei juuri ole, joten lehti-ilmoituksia olisi joutunut tekemään liian moneen eri lehteen. (Sjöberg 2016.)

Viimeinen tiedotus lähetettiin ensimmäisen laskun mukana (laskuerittelyn kääntöpuolella, samassa paperissa paperin säästämisen takia), joka myöskin oli palautemäärän perusteella monelle asukkaalle liian hankala paikka havaita. Usein laskun saaja saattoi soittaa ja kysyä laskuun liittyen tietoja, jotka olivat tiedotusosiossa laskun kääntöpuolella. (Sjöberg 2016.)

### 5.2.2 Palaute

Varsinaista mielipidetutkimusta asukkaille ei Porinseudulla tai ympärys-kunnilla tehty lainkaan. Sen sijaan asukkaiden itse antama palaute oli pääosin negatiivista. Lähinnä asukkaat kyselivät perusteita siitä, miksi lasku on maksettava ja minkä takia maksu suoritetaan *Porin* seudun jätelautakunnalle, vaikka ei Porissa asukaan. Tähän syynä lienee sekin, että jätelautakunnalle ei ole annettu neutraalia nimeä, vaan nimessä esiintyy vain Pori. Kuitenkin kaikkiaan maksumuistutuksia oli ”todella vähän”, kuten myös negatiivista palautetta ja sekin loppui nopeasti käyttöönoton jälkeen. (Räikkönen 2016.)

LHJ:n alueella negatiivista palautetta tuli melko paljon ensimmäisen laskun jälkeen, mutta myöskin myöhempien laskujen lähetyspäivien aikaan (laskut lähetetään kahdesti vuodessa). Paljolti alueella ihmisiä ihmetytti 2 eri laskua (perusmaksun lisäksi jätteen kuljetusyrityksen laskuttama lasku), koska he eivät olleet tottuneet siihen. Moni epäili, että heitä on virheellisesti laskutettu kaksi kertaa samasta asiasta ja laskujen erottaminen toisistaan on ollut välillä hankalaa. Toisin kuin Porin seudulla, LHJ:n alueella maksumuistutuksia on jouduttu lähettämään ”yllättävän paljon” perusmaksuista. Laskuja lähetetään yhteensä kaksi ennen sen siirtämistä ulosottoon ja siitä huolimatta näin joudutaan edelleen toimimaan usein. (Sjöberg 2016.)

### 5.2.3 Vaikutus jätetaksaan

Porin seudulla on ollut perusmaksu niin kauan, että ympäryskuntien muukaantulo ei vaikuttanut jäteasemien hinnastoihin. Porin seudulla risut, haravointijäte ja puu on ollut ilmaista ainakin vuodesta 2000 lähtien. Peruspalvelut kuten hyötyjätepisteet, SER ja vaarallisen jätteen vastaanotto, neuvonta yms. ovat katettu perusmaksun piirissä ennen vuotta 2015 olleiden kuntien tuloin. Porissa myös kierrätyskeskustoiminta katetaan osittain perusmaksusta saatavin tuloin. (Räikkönen 2016.)

### 5.2.4 Poikkeustilanteet ja niiden hoitaminen

Perusmaksu osoitetaan poikkeuksetta kiinteistön omistajalle. Jätteen tuottajalla ei sinänsä ole merkitystä. Laskun saavat kaikki kiinteistöt ja tästä on syntynyt paljon ongelmia. Valituksia tuli paljon käyttämättömistä asunnoista, varsinkin kesäasunnoista. Käyttämättömyydestä huolimatta kaikkia laskutetaan ja perusmaksun maksamisesta voi vapautua vain, jos todistaa että rakennus on asumiskelvoton. Esimerkkeinä Räikkönen antaa läpi lahonneen katon yms. selkeästi asumisen estävät tekijät. Aasukkaat ovat kuulemma laittaneet paljon kuvia asumiskelvottomista kiinteistöistään todistuksena. Eniten riitatilanteita ja päänvaivaa ovat aiheuttaneet kuolinpesät. Suoranaista omistajaa ei ole löytynyt, vaan lasku on jouduttu lähettämään jollekin tavoitetulle lähiomaiselle toivoen, että lasku löytää oikean maksajan tätä kautta. Näin kuitenkin ei aina käy, vaan laskusta on syntynyt riitatilanteita. (Räikkönen 2016.)

Kuten Porin seudulla tehtiin, myös LHJ:n alueella perusmaksu osoitetaan poikkeuksetta kiinteistön omistajalle. Kohtuullistamispäätöksen saa, jos todistaa kiinteistön olevan asumiskelvoton. Kuolinpesät ovat hankalia, sillä väärä laskuttaminen on monesti hyvin arka paikka kuolleen omaisille ja LHJ:n alueella on jopa joskus käyty lehdestä läpi kuolinilmoitukset välttääkseen näitä kiusallisia laskuttamisia. Kuitenkin kuolinpesän hoitaja on ollut usein hyvin vaikea selvittää muuten kuin kokeilemalla laskun lähetystä omaiselle, jonka arvioidaan olevan hoitaja. (Sjöberg 2016.)



### 5.2.5 Mitä olisivat tehneet toisin

Räikkösen mukaan ensimmäinen tärkeä asia on ennakkotiedotus. Ennakkotiedotukseen on panostettava ”äärimmäisen” paljon, koska tiedotuksen epäonnistuminen tuotti jätelautakunnalle paljon lisätyötä. Myöskin asukkaiden negatiivinen suhtautuminen johtui pääosin siitä, että kaikkia ei saavutettu ajoissa. Ensimmäisen laskun mukaan lähetetty tiedotussivu ei paikannut tilannetta (tiedotussivun on hyvä olla laskun mukana, mutta ”missään nimessä” se ei saa olla ensimmäinen asukkaan saavuttava tiedotuskanava). Korjauksena tähän Räikkönen uskoo olevan sopiva ajoitus tiedotukseen, ”ei liian ajoissa eikä varsinkaan liian myöhään”. Toinen tärkeä asia on, että tiedotuskanavia pitää olla enemmän, ”kuulutukset eivät riitä”. Lehti-ilmoitusten lisäksi pitäisi olla konkreettisempia tiedotuskeinoja, sillä lehti-ilmoitus ei nykyään saavuta kuin osan ihmisistä, joista vain osalle se menee perille. (Räikkönen 2016.)

Laskutus on toinen asia, johon Räikkönen kehotti kiinnittämään erityisen paljon huomiota. ”Laskutus on rakennettava itse”, sillä Väestörekisterikeskuksen tiedot ovat useimmiten puutteelliset tai virheelliset. Porin seudulla oikeat laskutusosoitteet ja laskutettavat henkilöt löytyivät pikkuhiljaa laskutuksen alkamisen jälkeen lähinnä oikaisupyyntöjen ja valitusten kautta. Näin ollen siihenkin herättiin liian myöhään, koska tehokkainta ja vaivaa säästävintä olisi ollut varmistaa oikeat laskutusosoitteet jo esimerkiksi tiedotusvaiheen yhteydessä, ennen ensimmäisen laskun lähettämistä. (Räikkönen 2016.)

Ensimmäisen laskun mukana lähetettävä tiedotusosio pitää erottaa tarpeeksi selkeästi laskusta ja yhtä aikaa tehdä niin huomiota herättäväksi, että laskun saaja varmasti siihen tutustuu. Jos alueella on kunnan järjestämä jätehuolto, jonka voisi laskussa yhdistää perusmaksun kanssa, sillä voisi välttää monta sekaannusta. Eli jos mahdollista, laskuja tulisi lähettää vain yksi. (Sjöberg 2016.)

Sjöberg halusi vielä erikseen muistuttaa yhteistyön tärkeydestä kuntien kanssa. Kun asukkaat saavat syyn valittaa tai hakea tietoa perusmaksusta, he harvoin ymmärtävät kunnan ja jätelautakunnan eroavaisuuksia vastuissa tai tehtävissä, vaan menevät kunnantalolle asiasta valittamaan tai soittavat kunnan asiakaspalveluun. Näin ollen kuntien on hyvässä ajoin myös varauduttava perusmaksun käyttöönottoon ja ohjeistettava asiakaspalvelijoitaan vastaamaan kysymyksiin tai yhdistämään oikeille tahoille. (Sjöberg 2016.)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyötä varten tehtyjen tutkimusten tuloksista tehdyt johtopäätökset. Muiden, kuten sähköpostikeskustelujen tulosten johtopäätökset on esitelty kehitysehdotusluvussa, viittauksen yhteydessä sisällön selkeyttämiseksi.

### 6.1 Kyselytutkimus

Kysymys: ”Kuinka usein käytät perusmaksun tarjoamia palveluita?” erotti pääosan vastaajista (59 %) kahteen ryhmään, joista toinen käy toisinaan jätteenkäsittelyalueilla viemässä suurikokoista kotitalousjätettä tai risuja yms. harvemmin syntyvää jätettä ja toinen ei koe koskaan käyttävänsä perusmaksulla katettavia palveluita. Vaikka lomakkeessa ei asiaa kysytty, selvisi vastaajien kanssa keskustelemalla, että jälkimmäinen ryhmä on lähes poikkeuksetta rivi- tai kerrostaloasujia. Kuten aiemmin mainittiin, hyötyjätteen keräyspisteet poistettiin kysyttävistä palveluista jo alkuvaiheessa, sillä pisteitä käytti niin moni ja usein, että vastaukset peittivät alleen muiden palvelujen käyttöasteet. Tämän lisäksi nykyään Kolmenkierron alueella hyötyjätepisteistä vastaa RINKI Oy Kiertokapulan sijaan, joten vastaukset eivät enää vastaisi nykytilannetta (muutos tuli vasta tutkimuksen valmistumisen jälkeen). Muutos johtuu lainsäädännöstä, joka siirsi kuluttajapakkausten keräys- ja kierrätysvastuun kunnilta tuottajayhteisöille. (Rinki n.d.)

Kysymys: ”Saatko rahallesi vastinetta?” ei tuonut esille, että palvelut olisivat riittämättömiä. Suurin osa (50 % kaikista vastaajista) vastasi suoraan palvelujen olevan riittävät. Osa (21 %) asukkaista koki saavansa rahallensa vastinetta, sillä jätehuolto toimii niin kuin pitää ja osan mielestä maksu on liian kallis, mutta silti kokivat sen tarpeelliseksi. Ne, jotka vastasivat, että palvelut eivät kata maksun määrää, eivät silti toivo uusia palveluja, vaan maksun pienenevän. ”Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita” -vastaneista moni kertoi tarkoittavansa esimerkiksi jätteenkäsittelylaitosten tai sorttiasemien hintojen laskevan uusien palvelujen sijaan. Tämä on nähtävissä myös siinä, että avoimeen kysymykseen, jossa pyydettiin keksimään uusia palveluja, ei juuri vastattu.

Kysymykseen: ”Onko perusmaksun jakautuminen oikeudenmukaista?” tuli paljon (42 %) ”ei” -vastauksia, mutta vain muutama osasi vastata lisäkysymykseen ”miksi?”. Ainoat vastaukset liittyivät siihen, että ihmiset kokivat maksun *suuruuden* olevan epäoikeudenmukainen, sillä he kertoivat tuottavansa ainoastaan kotitalousjätettä ja sitäkin vain vähän. Kysymyksellä haettiin sitä, onko maksun *jakautuminen* oikeudenmukaista kaikkien asukkaiden kesken, sillä kaikki perusmaksua maksavat kuitenkin tuottavat kotitalousjätettä. Vaikka kysymystä pyrittiin tarkentamaan, jos oli syytä epäillä

että osallistuja ei ymmärtänyt kysymystä oikein, eivät vastaajat silti osanneet kertoa miksi maksun jakautuminen ei ole heidän mielestään oikeudenmukaista.

Kysymys: ”Helpottaako perusmaksu palvelujen käyttöä?” antoi selkeän vastauksen siitä, että perusmaksu helpottaa mielipiteen mukaan (40 % vastaajista) palvelujen käyttöä. Vain 7 % vastaajista haluaisi maksaa vain käyttäessään palveluita ja loput vastasivat, että ei käytä palveluja lainkaan. Vastaajat tuntuivat olevan yksimielisiä siitä, että mikäli jätehuollon palveluja käyttävät, he mieluummin maksavat kerralla summan, jonka jälkeen suurin osa palveluista ovat ilmaisia ja maksullistenkin palvelujen hinnat laskevat. Moni vastaajista käsitti vasta tämän kysymyksen kohdalla, että esimerkiksi risujen tai vaarallisen jätteen ilmainen vastaanotto heidän alueellaan katetaan osin perusmaksulla, joten perusmaksua ei aina selvästi käsitetä suoraan osaksi jätemaksuja.

Lomakkeessa oli myös avoin kysymys ”Mitä muita palveluita haluaisit perusmaksulla saavan?”, johon ei ollut vastausvaihtoehtoja. Vain harva halusi tai osasi vastata kysymykseen mitään. Varsinaisesti uusia perusmaksulla saatavia palveluita ei ehdotettu, mutta moni toivoi nimenomaan jäteasemilla perittävien maksujen olevan alhaisempia. Varsinkin rakennusjätteen (erityisesti asbestin) vastaanoton hinnat nousivat puheeksi. Risuista ja harvointijätteistä puhui harva (joillain kyselyn paikoista ilmaisia), mutta esimerkiksi LHI:n alueella risujen toivottiin olevan ilmaisia. Avoimeen kysymykseen halusi vastata vain 7 osallistujaa, joten vastaajamäärän voidaan katsoa olevan viesti siitä, että palveluja ei toivota lisää.

## 6.2 Asiantuntijahaastattelut

Ennakkotiedotuksessa nousi tärkeimmäksi seikaksi selvästi ajoitus. Ilmoittaminen liian ajoissa voi johtaa tiedotuksen epäonnistumiseen samoin kuin ilmoittaminen liian myöhään. Ajoituksen lisäksi tiedotteiden kokonaismäärä ja tiedottamistiheys pitää miettiä tarkkaan. Molemmilla alueilla lähetettiin tiedotus kaksi kertaa, ajoitus hieman toisistaan poiketen. Kuitenkin molemmat haastateltavat arvioivat, että tiedotus olisi voinut sujua paremmin. Tästä voidaan päätellä, että tiedotuksia tarvitaan enemmän. Tiedotuksen sisältö oli molemmilla alueilla onnistunut, sillä suurin osa siihen tutustuneista asukkaista olivat ymmärtäneet sen. Sisällön kannalta tärkeitä seikkoja on maksun erottaminen astiantyhjennysmaksusta, eikä se saa olla samassa paperiarkissa kuin lasku. Käytetyt tiedotuskanavat olivat erilaiset Porin ja LHI:n seuduilla, mutta yhtenäistä oli se, että sanomalehdet eivät saavuttaneet toivotulla tavalla asukkaita. Sähköiset tiedotuskanavat, kuten verkkosivut osoittautuivat paremmaksi keinoksi. Varsinkin ensimmäisen laskun jälkeen tuli molemmilla alueilla paljon negatiivista palautetta. Pääosa palautteesta viittasi siihen, että tiedottaminen ei ollut saavuttanut kaikkia asukkaita. Haastattelujen perusteella negatiivisen palautteen minimointiin ei ole muita keinoja kuin parempi tiedottaminen.

Kaikkein hankalimmaksi poikkeustilanteeksi osoittautui kuolinpesät niiden ollessa omaisille muutenkin arkoja paikkoja, joten väärää laskuttamista on pyrittävä välttämään. Myös oikean kuolinpesää hoitavan omaisen löytäminen on osoittautunut joissain tilanteissa mahdottomaksi, jolloin on jouduttu turvautumaan laskun lähettämiseen ”kokeilemalla”. Kuolinpesien aiheuttamiin ongelmiin ei kuitenkaan ollut löytynyt ratkaisua kummallakaan alueella. Sen sijaan kohtuullistamispäätöksien aiheuttamaan turhaan vaivaan ja palautteeseen voidaan varautua ilmoittamalla ennen ensimmäistä laskua selkeästi päätöksen kriteereistä. Moni yhteydenotto liittyi molemmilla alueilla esimerkiksi asuinkelpoisen, mutta käyttämättömän kesäasunnon perusmaksuun, sillä maksuperusteet eivät olleet kaikkien tiedossa.

Myöskään laskutukselle ei ole olemassa kattavaa rekisteriä, jonka avulla voisi perusmaksun laskutus onnistua käyttämättä muita aineistoja. Molemmilla alueilla käytettiin Väestörekisterikeskuksen aineistoa, korjattiin kattavammaksi vasta laskutuksen alettua, jolloin alkuvaiheessa puuttui vielä paljon laskutettavista kiinteistöistä. Laskutuksen rakentamiseen on siis kiinnitettävä erityisen paljon huomiota, jotta laskutusta ei tarvitsisi myöhemmin paikkailla oikaisupyyntöjen ja valitusten kautta. Tästä syystä työssä kiinnitetään paljon huomiota laskutuksen rakentamiseen luvussa 7, kehitysehdotukset.

## 7 KEHITYSEHDOTUKSET

Osiossa esitellään ensin opinnäytetyötä varten tehtyjen tutkimusten (asukaskysely ja asiantuntijahaastattelut) tulosten perusteella laaditut kehitysehdotukset liittyen perusmaksun käyttöönottoa edeltävien, asiakkaisiin liittyvien tehtävien hoitamiseen (luvut 7.1, s. 23 ja 7.2, s. 28). Tämän jälkeen esitellään yrityksen sisäisiin muutoksiin varautumiseen liittyvät kehitysehdotukset, sekä muutoksen tuomien mahdollisuuksien hyödyntämiseen liittyvät ehdotukset (luvut 7.3, s. 32 ja 7.4, s. 35).

### 7.1 Laskutettavien kiinteistöjen kartoitus

Suurin osa perusmaksuun siirtymisen tehtävistä ovat valmistelevia. Ensimmäisen laskun lähtiessä kaiken on jo käytännössä oltava prosessissa valmista. Kuitenkin, joillain valmistelevilla tehtävillä on oltava tarkka ajoitus niiden onnistumisen takaamiseksi. Tämän takia työhön liitettiin siirtymistä tukeva tarkistuslista (Liite 4. Tarkistuslista), johon on pyritty liittämään mahdollisimman tarkka aikataulutus. Alla selvennetään tarkemmin eri vaiheiden huomioitavat seikat.

Kuten Tarja Räikkönen (2016) haastattelussa kertoi, on kaikkien laskutettavien kiinteistöjen ja maksuun veloitettujen asukkaiden löytäminen olemassa olevin tiedoin mahdotonta. Väestörekisterikeskuksen tiedot ovat useimmiten puutteelliset tai virheelliset. Ne eivät päivity tarpeeksi usein, eikä niistä selviä kaikki tarpeellinen tieto. Laskutus on rakennettava itse olemassa olevia tietoja apuna käyttäen.

### 7.1.1 Laskuttamista varten käytettävä aineisto

Asiasta keskusteltiin myös jätelautakunta Kolmenkierron kanssa. Sähköpostissaan jätelautakunnan palvelusihteri Jenna Järvinen (2017) kommentoi asiaa näin:

”Useimmat ovat hankkineet perusmaksun laskuttamista varten pohjaksi Väestörekisterikeskukselta maksullisen aineiston. Kyseessä on siis poiminta väestötietojärjestelmän tiedoista tietyin hakuehdoin. Vrk-aineiston hyöty on sen yhteensopivuus JHL-ohjelmiston kanssa, jota suurin osa jäteyhtiöistä käyttää. Aineisto on lähes sellaisenaan luettavissa ohjelmaan. Laskutuksen ongelma on minun tietojeni mukaan Vrk-aineiston rakennusten omistajatietojen puutteellisuus, jolloin osa laskuista lähtee väärään paikkaan.”

Väestörekisterikeskuksen maksullinen aineisto siis sisältää kiinteistöjen rakennusten omistajatiedot. Tästä syystä aineisto on pelkkiä kiinteistöjä tarkempi, mutta silti puutteellinen. Tietojen alkuperästä, laadusta ja käytävyydestä väestörekisterikeskus kirjoittaa näin:

”Rakennusten omistajatietojen ylläpito on myös ongelmallista. Tieto saadaan väestötietojärjestelmään ensimmäisen kerran rakennusluvan hakijan tietona eikä tämä välttämättä ole valmistuvan rakennuksen omistaja. Omistajatietoa ei päivitetä valmistumisvaiheessa. Tiedot myöhemmistä rakennuksen omistussuhteiden muutoksista eivät myöskään tule kattavasti väestötietojärjestelmän tietoja ylläpitävien viranomaisten (maistraatit) tietoon. Omistajatiedoissa voi täten olla puutteita ja epäjantasaaisuutta, varsinkin jos omistajaksi on merkitty tunnuksen henkilö (ns. ulkohenkilö) tai yritys/yhteisö, jolloin tiedot osoitteesta ja henkilön kuolemasta/yhteisön toiminnan lakkaamisesta eivät päivity luotettavasti.” (Väestörekisterikeskus 2013.)

Kuitenkaan luotettavampaa rekisteriä ei ole saatavissa – ainakaan väestörekisterikeskukselta.

”Vrk:n tiedot ovat suurilta osin peräisin kunnilta ja maistraateilta. Laadukkaampaa aineistoa ei ole jätehuollon laskutukseen meidän tietojemme mukaan saatavissa. Verottajalla on

parempaa tietoa kiinteistöverotietojen myötä, mutta verotaja ei tietääksemme luovuta tietojaan jätehuoltoviranomaiselle tällaiseen käyttötarkoitukseen (käytännössä laskujen lähettämiseen).” (Järvinen 2017.)

Koska Kiertokapulän toiminta-alue on jo lähes kokonaan kunnan, eli tässä tapauksessa Kiertokapulän järjestämän jätteenkuljetuksen piirissä, on Vrk:n rekisteriä tukevaa tietoa helposti saatavissa omasta rekisteristä, vaikka senkin avulla tiedot jäävät osin puutteelliseksi.

”Jätehuoltoviranomainen ylläpitää jätelain 143 §:n mukaista rekisteriä jätteenkuljetuksista. Rekisterin tiedot ovat peräisin jätteenkuljettajilta (kiinteistön haltijan järj. jätteenkuljetuksen alueet/jätejakeet) ja jäteyhtiöltä (kunnan järj. jätteenkuljetuksen alueet/jätejakeet). Tiedoissa on mukana vain sellaiset kiinteistöt, jotka ovat liittyneet järjestettyyn jätteenkuljetukseen ja liittymättömiä kiinteistöjä on alueella paljon. Lisäksi tiedot eivät tule jätteenkuljettajilta reaaliaikaisesti eli ne ovat viranomaiselle tullessaan jo noin vuoden vanhoja. Perusmaksun laskuttamiseen rekisterin sisältöä ei voida pitää riittävänä, koska perusmaksua tulisi maksaa kaikkien kiinteistöjen, joilla sijaitsee asuinrakennus (koska kiinteistön käyttöasteella ei ole vaikutusta perusmaksun maksuvelvollisuuteen).” (Järvinen 2017.)

### 7.1.2 Puutteellisten omistaja- ja osoitetietojen korjaaminen

Jotta osoitetiedot laskutukseen saataisiin mahdollisimman kattavaksi jo ennen ensimmäisen laskun lähettämistä, pohdittiin vaihtoehtoja puutteellisten osoitetietojen täyttämiseksi. Yksi keino voisi olla ennen perusmaksun laskuttamista lähetettävä kysely, jonka avulla pyritäisiin kartoittamaan asuinrakennuksen omistaja- tai asukastietoja ja informoitaisiin perusmaksusta. Postilla on oma osoitetietojärjestelmänsä, joka ei sisällä rakennustietoja, mutta sen sijaan kattavat osoitekohtaiset asukastiedot. Posti käyttää tietolähteinä viranomaistietoja, kuten väestötietojärjestelmää ja ajoneuvoliikennerekisteriä, mutta sen lisäksi Postilla on oma ns. ”postinsaajarekisteri”. Varsinkin kesäasuntojen omistajatietokartoitukseen sekä järjestettyyn jätteenkuljetukseen liittymättömien kiinteistöjen osoitteiden löytämiseen Postin rekisteri olisi varmasti avuksi. Ongelmana on tietysti se, että Posti ei jaa omia rekistereitään. Myöskään Postin mainosjakelua ei voida käyttää kyselyn lähettämiseen, sillä mainoksia ei jaeta kesäasuntojen laatikoihin. Ainoastaan nimellä ja osoitteella varustettu posti saavuttaa kesäasunnot. (Posti n.d.)

Kyselyn lähettämiseen voisi luontevasti käyttää Kiertokapulän omaa asiakaslehteä, Tietokapulaa. Kun asiaa tiedusteltiin Kiertokapulalta, vastasi henkilöstö- ja viestintäpäällikkö Sari Pousi-Heinonen (2017), että Tietokapula jaetaan julkisena tiedotteena. Julkisia tiedotteita ei kuitenkaan jaeta

kesäasuntojen laatikoihin, joten Tietokapula ei ainakaan suoraan postin kautta tavoita kuin ne kesäasukkaat, joiden vakituinen osoite on Kiertokapulan toiminta-alueella. Kuitenkin Tietokapulaa voi käyttää myös kyselyn jakamiseen, sillä se osaltaan edesauttaa järjestettyyn jätteenkuljetukseen liittymättömien, mutta toiminta-alueella vakituisesti asuttavien kiinteistöjen tavoittamista. Julkinen tiedote kuitenkin jaetaan mainoskieltolaatikon mukaan lukien kaikkiin vakituisesti asuttuihin osoitteisiin.

Omistajatietojen kartoittamiseen on yhtenä keinona myös Maanmittauslaitoksen tietojen käyttö. Kuitenkaan niitä ei voi järkevästi käyttää ennakoon, vaan mieluummin jälkikäteen laskutuksen jo alettua puutteellisten tietojen täyttämiseksi. Maanmittauslaitoksen (2017) sivuilla esitellään palvelu, jonka avulla pelkällä kiinteistötunnuksella voi hakea omistaja- ja osoitetiedot. Omistajatieto ja mahdollinen osoitetieto haetaan koneellisesti lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä. Ongelmina on, että palvelu kuitenkin on maksullinen, vaikkakaan ei kovin kallis ja toisaalta kiinteistötunnusten hakeminen voi olla hyvinkin työlästä. Kiinteistötunnusten löytämiseksi tarvitaan tieto kiinteistön sijainnista. Kiinteistötunnukset ovat löydettävissä Maanmittauslaitoksen kartasta. Tämän takia pitäisi olla niiden rakennusten kiinteistötunnukset tiedossa, jotka ovat jo laskutuksen listalla.

Koska Kiertokapulan toiminta-alueen ulkopuolella vakituisesti asuvien kesäasukkaiden aiheuttama omistajatietojen puutteellisuus on merkittävä laskuttamisen ongelma, voisi suositella nimenomaan kesäasukkaita varten järjestettyjä kartoitustoimia. Esimerkkeinä voisi olla kesätapahtumakalentereita sisältävien paikallislehtien hyödyntäminen, sekä itse kesätapahtumissa oleminen. Lehtien mukana voitaisiin kehottaa päivittämään omistajatietonsa Kiertokapulalle käyttäen apuna esimerkiksi samanlaista kompostiasian arvontaa tai kilpailua, kuin minkä Kiertokapula on toteuttanut aikaisemminkin. Vastaavanlaisen arvonnin voisi toteuttaa kesätapahtumissa, kuten toreilla tai markkinoilla Kiertokapulan omaa kojua apuna käyttäen.

Mikäli ennakoiva laskutettavien rakennusten kartoitus päätettäisiin jollain tavoin toteuttaa, ei sen ajoituksella ole yhtä suurta merkitystä, kuin muilla ennen ensimmäistä laskua suoritettavilla tehtävillä. Tärkeintä on, että kartoittamista ei aloiteta ennen ensimmäistä perusmaksua koskevaa tiedotusta. Jos kartoitus tehtäisiin esimerkiksi kyselyn avulla, voi kysely olla luonteeltaan asukkaalle negatiivisempi ensikokemus jätehuollon perusmaksusta, kuin perusmaksun markkinoinnin haluttaisiin varsinkin ennen laskutuksen aloittamista olevan. Toisin sanoen, kysely ei saa olla ensimmäinen perusmaksuun liittyvä asia joka asukkaille jaetaan. Jos tiedottamisessa onnistutaan oikein, olisi paras ajankohta kartoitukselle kuukausi tai kaksi ennen perusmaksun käyttöönottoa, jolloin tietoisuus tulevasta perusmaksusta on korkeimmillaan ja parhaiten asukkaiden mielessä. Tällöin omistajatietojen ilmoitusaktiivisuus olisi paras mahdollinen. On kuitenkin

otettava huomioon, että Kiertokapulan toiminta-alueen ulkopuolella vakituisesti asuvien kesäasukkaiden kartoittaminen on ajoitettava kesälomajalle.

Edelliseen liittyen, jotta voitaisiin perustella rakennuskohtaisen laskuttamisen olevan rakennuksessa asuvien asukkaiden henkilömäärän mukaan laskuttamista parempi vaihtoehto, tuodaan esiin Kouvolan sanomien (2017) uutisoima Kymenlaakson Jäte Oy:n Kouvolan ja litin jätemaksujen perimisen muutos. Kymenlaakson Jäte Oy:n alueella jouduttiin kesällä 2017 korjaamaan jätehuollon perusmaksun (siellä nimellä ekomaksu) maksuperusteita. Aiemmin alueen jätemaksuun vaikutti taloudessa asuvien henkilöiden määrä, mutta uudessa systeemissä siirrytään laskuttamaan kiinteistökohtaisesti, jolloin vain kiinteistön käyttö ja käyttötarkoitus tulee vaikuttamaan maksun suuruuteen - samoin kuin haastatelluilla LHJ:n ja Porin seudun jätelautakunnan alueilla nyt. Syynä oli juurikin Väestörekisterikeskuksen tietojen puutteellisuus. Samalla siirryttiin esimerkiksi kerrostalojen kohdalla laskuttamaan asunnon sijasta suoraan taloyhtiötä. Muutoksen ansiosta ei vähentynyt ainoastaan väärille henkilöille lähetetyistä laskuista aiheutuneet oikaisuvaatimukset, vaan myös kokonaisuudessaan lähetettyjen laskujen määrä. Kymenlaakson Jäte Oy:n toimitusjohtajan Kari Martikaisen mukaan Kouvolan ja litin alueella lähetettyjen laskujen määrä putosi uudistuksen myötä 54 000:sta 34 000:en. (Turunen 2017.) Vaikka osoitetietojen puutteellisuus tulee aiheuttamaan ongelmia joka tapauksessa, on kiinteistön käytön mukaan laskuttaminen ongelmattomampaa kuin asukasmäärän mukaan laskuttaminen. Myöskin taloyhtiöiden kohdalla on järkevämpää laskuttaa suoraan taloyhtiötä asuntojen määrän mukaan kuin asuntokohtaisesti.

### 7.1.3 SWOT-analyysi laskutettavien kiinteistöjen kartoittamisesta

Laskutuksen kartoittamista selkeyttämään laadittiin SWOT-analyysi (kuva 4, s. 28), josta voi helpommin nähdä nykytilanteen ja verrata sitä tulevaisuuden haasteisiin. SWOT-analyysi tulee suomennettuna sanoista: vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Tämä työkalu arvioitiin olevan paras jäsentelemään yllä läpikäytyä aihetta, koska SWOT-analyysi on yksinkertainen tapa ryhmitellä yrityksen toimintaan vaikuttavia lukuisia tekijöitä havainnolliseen nelikenttämuotoon. (Opetushallitus n.d.). Kuviossa yläosassa on sisäiset asiat ja alaosassa ulkoiset asiat. Samoissa ruuduissa vasemmalla on negatiiviset ja oikealla positiiviset asiat.



	Positiiviset asiat	Negatiiviset asiat
Sisäiset asiat (tällä hetkellä)	<b>Vahvuudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiertokapulalla järjestämään jätteenkuljetukseen kuuluu suurin osa asukkaista. Laskutustietoja voidaan soveltaa myös perusmaksuun</li> <li>Tietokapula on entuudestaan tunnettu tiedonvälityskanava, jota voi käyttää apuna omistajatietojen kartoituksessa</li> <li>Kiertokapula myös tavoittaa paljon asukkaita omistajatietojen kartoittamiseen soveltuvien kanavien, kuten verkkosivujensa ja kesätahtumien kautta</li> </ul>	<b>Heikkoudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiertokapulalla itsellään tiedoissa on mukana vain sellaiset kiinteistöt, jotka ovat liittyneet järjestettyyn jätteenkuljetukseen ja liittymättömiä kiinteistöjä on alueella paljon</li> <li>Vastaavaa, koko toimialueen kattavaa laskutusta ei ennen ole alueella ollut, joten laskutus on rakennettava lähes puhtaalta pöydältä</li> </ul>
Ulkoiset asiat (tulevaisuudessa)	<b>Mahdollisuudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Väestörekisterikeskuksen maksullinen aineisto antaisi hyvän pohjan rakentaa kattavaa laskutusta</li> <li>Ennen laskutusta aloitettava kysely kesäasuntojen omistajatiedoista voi täyttää laskutuksen aukkoja</li> <li>Maanmittauslaitokselta saa tilattua rakennuksen kiinteistötunnusnumeraalisia omistaja- ja osoitetiedot, jos yksittäisiä rakennustietoja jää puuttumaan</li> </ul>	<b>Uhat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Väestörekisterikeskuksen tiedot ovat usein puutteelliset tai virheelliset</li> <li>Väestörekisterikeskuksen tietoja kattavampaa aineistoa ei ole saatavilla</li> <li>Rakennusten omistajatietokartoitusta ei ainakaan voida postin kautta välittää kesäasukkaille</li> <li>Maanmittauslaitokselta tilattuihin tietoihin vaaditaan kiinteistötunnus, jonka selvittäminen voi koitua liian työlääksi hyötyyn nähden</li> </ul>

Kuva 4. SWOT-analyysi laskutettavien kiinteistöjen kartoituksesta

Analyysin pohjalta voi todeta, että Kiertokapulalla tämänhetkiset vahvuudet ovat hyvällä pohjalla laskutuksen rakentamista varten, varsinkin verrattuna monien muiden jätehuoltoyritysten aloitusasemaan. Heikkouksiin sen sijaan ei pystytä vaikuttamaan. Uhat vaikuttavat olevan kaikkein suurin osa-alue, joka on lähtöasetelmana varmasti yleisin vastaavanlaisessa tapauksessa. Laskutus on siis rakennettava mahdollisimman kattavaksi ennen laskutuksen aloittamista hankittavissa olevin tiedoin ja sitä korjataan myöhemmin esimerkiksi oikaisuvaatimusten myötä.

Lopuksi on kuitenkin huomioitava, että SWOT -analyysi on vain subjektiivinen, suuntaa antava kaavio vahvuuksien ja heikkouksien kuvaamisesta. Yläpuolella oleva pohja on sellaisenaan hyödynnettävänä, mutta SWOT-analyysi toimii paremmin, jos sitä on täyttämässä useasta henkilöistä koostuva ryhmä. Vaikka kaikki ryhmässä olisivatkin samasta organisaatiosta, muuttuu neljän pääruudun sisältö todennäköisesti paljonkin riippuen siitä, miten analyysiä työstävä ihminen näkee organisaationsa.

## 7.2 Ennakkotiedotus

Ennakkotiedotuksella tarkoitetaan ennen ensimmäistä laskua lähettävää, jokaisen asukkaan tavoitettavaa ilmoitusta, jossa kerrotaan jätehuollon perusmaksuun siirtymisestä Kiertokapulalla alueella.

### 7.2.1 Ajoittaminen

Ennakkotiedotuksessa tärkeintä on ajoitus. Haastattelujen perusteella vuosi ennen ensimmäistä laskua on liian aikainen ajankohta tiedotukselle, varsinkin jos asian tiedottamista ei jatka laskutuksen aloittamiseen saakka.

Molemmilla haastatelluilla alueilla ensimmäinen tiedotus perusmaksusta laitettiin vuosi ennen perusmaksun käyttöönottoa. Laskuun reagoinnin ja palautteen perusteella tiedotus oli ehtinyt unohtua suurelta osalta asukkaista. Tästä voidaan päätellä, että tiedottamista ei tarvitse aloittaa vuotta ennen ensimmäistä laskua. Kuitenkin, koska Tietokapula jaetaan kaksi kertaa vuodessa (kevällä ja syksyllä), voisi molemmissa julkaisuissa asiasta tiedottaa. Esimerkiksi jos perusmaksu otetaan käyttöön tammikuusta 2019 lähtien, olisi kevään 2018 Tietokapulan ilmoitus todennäköisesti juuri sopivassa kohdassa ensimmäiselle tiedotukselle, sillä muutokseen jäisi aikaa alle vuoden verran. Syksyllä 2018 jaettavaan Tietokapulaan saisi muistutusilmoituksen ennen laskutusta, jolloin unohtumisen riski olisi alhaisempi. Vaikka Tietokapula ei olisikaan ainut tiedotuskanava (mikä ei olisi suositeltavaakaan), niin Tietokapulan jakeluajankohdat olisivat sopivat myös muiden kanavien kautta jaettaville ilmoituksille. Kuitenkin haastattelujen perusteella voi todeta, että kaksi kertaa ei ole riittävä määrä tiedotuksille.

Tiedotuksen on oltava aloittamisen jälkeen tiheää, jotta asia herättäisi mahdollisimman paljon keskustelua, joka omalta osaltaan myös toimii tiedottamisen tukena. Porin seudulla, sekä Loimi-Hämeen Jätehuollon alueella tiedotuksia oli kaksi. Vuosi ennen, sekä juuri ennen ensimmäistä laskua tai sen yhteydessä.

### 7.2.2 Käytettävät tiedotuskanavat

Tietokapula on jo itsessään hyvä tiedotuskanava perusmaksun käyttöönottoa varten, sillä se on jo asukkaille tuttu. Ainoana tiedotuskanavana Tietokapula ei kuitenkaan riitä. Kuten haastatteluissakin todettiin, useista kunnista muodostuvilla jätehuollon alueilla on harvoin lehteä, jota koko toimialueella luettaisiin tasaisesti. Paikallislehtiä sen sijaan on liikaa, jotta olisi taloudellisesti kannattavaa lähettää viestiä jokaisen kautta. Tiedotukseen lienee järkevintä valita vain alueen luetuimmat lehdet, mutta sen lisäksi on järkevää ilmoittaa myös joissain pienemmissä lehdissä. Varsinkin kesäasukkaiden saavuttamiseksi on harkittava kesäasukkaiden suosimia paikallislehtiä, varsinkin niitä joissa on kesän tapahtumakalenterit, sillä luultavimmin kesäasukkaat, joiden vakituinen osoite on muualla, suosivat näitä lehtiä eniten.

Perinteisen median, kuten sanomalehtien kautta välitettyyn informaatioon oletettavasti luotetaan enemmän kuin esimerkiksi sähköpostiin tai postin kautta jaettavaan ilmaisjakeluun. Mahdollisimman monen eri tiedotuskanavan käyttö on kuitenkin suositeltavaa ja parhaassa mahdollisessa tilanteessa viesti saataisiin vähintään lähetettyä sanomalehti-ilmoituksena, Tietokapulan mukana sekä internetsivuilla. Kuten Tarja Räikkönen (2016) haastattelussa mainitsi, osoittautui jätehuoltoyhtiön omat internetsivut yllättävän käytetyksi tiedotuskanavaksi. Tähän tietysti vaikuttaa myös se, kuinka hyvin verkkosivuja on markkinoitu ennalta.

Olennainen seikka markkinoinnin onnistumiseen on oikeanlaisen uutisoinnin luominen. Perusmaksu koskettaa jokaista Kiertokapulan toiminta-alueen asukasta, joten on ilmiselvää, että aihe kiinnostaa toimittajia. Jos perusmaksu saadaan markkinoitua toimittajalle niin, että siitä uutisoidaan positiiviseen sävyyn, ei uutinen ainoastaan auta muutosvastarinnan ehkäisemisessä, vaan osaltaan myös tiedottamisessa ja keskustelun avaamisessa. Joskus uuden asian aiheuttama negatiivinenkin palaute voi herättää rakentavaa keskustelua aiheesta. Vuonna 2017 tapahtunut, tilanteeseen sopiva esimerkki epäonnistuneesta aiheeseen liittyvästä uutisoinnista löytyi kesällä Kouvolan Sanomista (toimittaja Jyri Turunen (2017)), jossa kerrottiin Kouvolan ja litin ekomaksun maksuperusteiden muutoksesta. Vaikka uutinen oli kirjoitettu puolueettomaan, informatiiviseen sävyyn, huomaa hintojen nousun olleen toimittajan pääviesti lukijoille. Otsikointi: ”Ekomaksu pomppasi yksinasuvien talouksissa” ja tekstin aloitus: ”Yksin omakotitalossa asuvilta kouvolaalaisilta ja iittiläisiltä peritään tänä vuonna yli 70 prosenttia enemmän ekomaksua kuin aiempina vuosina.” viestii toimittajan aikeesta tuoda muutos esiin negatiivisena asiana. Siitäkin huolimatta, että uutisessa kerrotaan kiinteistökohtaisen maksun keskiarvon pysyvän samana ja selitetään muutokseen johtavat järkeviltä kuulostavat syyt, huomaa kommenttiosiossa ainoastaan asukkaille välittyneen negatiivinen kuva muutoksesta.

### 7.2.3 Ilmoituksen sisältö

Tehdyn asukaskyselyn perusteella voidaan todeta, että jätehuollon perusmaksu, tai joillain alueilla ekomaksu, on käsitteenä tuntematon usein myös sellaisille asukkaille jotka sitä maksavat. Näin ollen on todennäköistä, että myös Kiertokapulan toiminta-alueella on suuri määrä asukkaita, jotka eivät tiedä perusmaksusta, puhumattakaan kunnallisen jätehuollon rahoittamisesta juuri mitään. Jotta jätehuollon perusmaksun perintäperusteet voitaisiin selventää kaikille asukkaille, joudutaan asukkaille selventämään kunnallisen jätehuollon rahoituskeinot tällä hetkellä ja näin vertaamaan perusmaksun tuomaan muutokseen. Kuten asukaskyselyssä selvisi, on ihmisten tietoisuus jätehuollon rahoittamisesta, vastuista ja alueittaisista eroista erittäin huono, joten perusmaksun tiedotuksen rinnalla voisi olla hyvä mahdollisuus myös levittää tietoa.

Muutostilanne on usein asukkaille epämieluisin siitä huolimatta, onko siitä asukkaalle hyötyä vai haittaa. Tämän takia on tärkeää rakentaa luottamusta ilmoituksessa, esimerkiksi kertomalla suurimman osan suomalaisista jo maksavan perusmaksua. Eettiset kysymykset, kuten maksunjaon tasaisempi jakautuminen voi olla vaikea sisäistää, mutta toisaalta tärkeä tuoda ilmi. On kuitenkin hankalaa uskoa, että on taloudellista hyötyä (rahan säästämistä) parempaa keinoa markkinoida muutosta. Varsinkin tilanteessa, jossa pyritään tiedottamaan uudesta asukkaille saapuvasta laskusta, on tärkeää tuoda mahdollisimman tarkasti kaikki perusmaksun tuomat uudet muutoksen hintoihin. Vaikka on tietysti mainittava, että perusmaksulla katetaan myös niitä ilmaisia palveluita, jotka ovat aikaisemminkin

olleet ilmaisia, kannattaa ilmoituksessa tuoda vielä paremmin esiin uusia mahdollisesti perusmaksun myötä ilmaiseksi muutettavia palveluita ja tuotteita. Vaikka hintoja ei voitaisi madaltaa heti käyttöönoton jälkeen, pitää mahdollisuus hintojen myöhempään alentumiseen mainita. Varsinkin jos perusmaksulla voidaan saada yhdyskuntajätteen hintaa ja näin ollen myös astian tyhjennysmaksua alhaisemmaksi, nähdään se varmasti positiivisena asiana.

Perusmaksun tuomat muutokset jätetaksaan ovat suurelta osin vain arvioita. Alkuun on mahdotonta arvioida tiettyjä seikkoja, kuten risujen ja harvointijätteen vastaanottomaksun vähentämisen suhdetta vastaanottomäärien kasvuun ja kapasiteetin riittämiseen. Tähän palataan myöhemmin työssä toiminnan kehittäminen -osassa (s. 35). Tämän takia ei pystytä laatimaan tarkempia esiin otettavia seikkoja hintamuutoksiin, vaan korostetaan asukkaille suotuisien hintamuutosten esiintuomisen tärkeyttä, mitä ne sitten tulevatkaan olemaan.

#### 7.2.4 Poikkeustilanteet

Kohtuullistamispäätökseen on laadittava koko toimialueen ja jokaisen oletettavan tilanteen kattava kirjallinen toimintaohje. Toimintaohjeen tulee olla valmis ennen perusmaksun käyttöönottoa ja laadittava niin kattavaksi, että sitä voi varmuudella soveltaa kaikkiin kohtuullistamispäätöshakemuksiin. Tämä sen takia, että on oletettavaa kohtuullistamispäätöshakemuksia saapuvan kaikkein eniten heti ensimmäisen laskun jälkeen. Myöskin on oletettavaa, että hakemuksia tulee paljon aiheettomista tapauksista tietämättömyyden, kannanoton tai kokeilun takia. Toimintaohjeen avulla varmistetaan esimerkiksi kohtuullistamispäätösten nopea käsittelyaika, asukkaiden tasavertainen kohtelu sekä säästetään resursseja Kiertokapulän laskutukselta, neuvonnalta ja asiakaspalvelulta.

Kuten Räikkönen (2016) haastattelussa mainitsi, varsinkin käyttämättä ja hyvin vähäisellä käytöllä olevat kesäasunnot aiheuttavat paljon yhteydenottoja, vaikka olisivat asumiskelpoisia. Onkin pohdittava, asetetaanko laskuttamisperusteeksi asumiskelvollisuus vai kesäasunnon käyttöaste. Vaikka käyttämätön kesäasunto ei tuottaisi jätettä lainkaan, on sen käyttämättömyys hankala todentaa, toisin kuin lahokattoisen kesäasunnon asumiskelvottomuus. Haastatelluilla alueilla, sekä Kiertokapulän toiminta-aluetta ympäröivillä jätehuolto-yhtiöiden alueilla on käytössä kesäasunnon asumiskelvollisuutta maksuperusteena käytettäviä malleja, mutta sen sijaan Tampereen kaupungin jätehuoltojaoston (2013) laatimassa toimintaohjeessa maksuperusteena käytetään kesäasunnon käyttöastetta: ”Vapaa-ajan asunnon jätemaksua voidaan harkita kohtuullistettavaksi, mikäli jätteen määrä kiinteistöllä on poikkeuksellisen vähäinen. Kiinteistöllä syntyvän jätteen määrä katsotaan poikkeuksellisen vähäiseksi, mikäli vapaa-ajan asunto on kokonaan käyttämättä tai vapaa-ajan asunnon käyttö on erittäin vähäistä. Hakemuksessa on perustellusti osoitettava, miksi loma-asuntoa ei voi itse käyttää, ja että loma-asunnolla ei ole myöskään muita

käyttäjiä kuin kiinteistön haltija.” On siis tarkkaan harkittava, mikä Kiertokapulan toiminta-alueella olisi yhtä aikaa oikeudenmukaisin sekä resurssi-  
viisain maksuperuste kesäasuntojen kohdalla.

Kuolinpesät mainittiin molemmissa haastatteluissa haastaviksi poikkeustilanteiksi. Yhteistä molemmilla alueilla oli myös se, että ongelmaan ei oikein ole löytynyt ratkaisua. Vainajalle lähetetty lasku on usein arka paikka omaisille ja tilanteissa, jossa lasku tulisi osoittaa kuolinpesälle, on kuolinpesän hoitaja mahdoton selvittää kohtuullisella työmäärällä. Haastattelussa Sjöberg (2017) kertoi, että Loimi-Hämeen Jätehuollon alueella oltiin jopa turvauduttu paikallislehtien kuolinilmoituspalstoihin kiusallisten tilanteiden ehkäisemiseksi. Vaikka kuolinilmoitusten läpi käyminen voi vaikuttaa jätehuoltoyhtiölle kuulumattomalta tutkimustyöltä, antaa se yrityksestä varmasti hyvän ja asukasläheisen kuvan, sekä säästää monilta huonoilta palautteilta.

### 7.3 Organisaatiomuutokset

**Sosiaalisen kestävän kehityksen** näkökulmasta organisaatiomuutos saat-  
taa sisältää paljon haasteita henkilöstön kannalta. On selvää, että muutos tulee vaikuttamaan jokaiseen, mutta kuormittaa henkilöstöä epätasaisesti. Työmäärää tulee lisää käyttöönottoa edeltävien tehtävien hoitamisesta muutosta eteenpäin ajavalle työryhmälle sekä tiedotuksesta vastaavalle henkilöstölle. Kuormitusta tulee myös huomattavasti lisää varsinkin käyttöönoton alkuvaiheessa laskutukselle, asiakaspalvelulle ja jonkin verran käsittelyalueiden kentän työntekijöille. Muutoksen onnistuminen yrityksen sisällä vaatii erityisesti hyvää muutosjohtamista sekä riittävää resurssointia. Käyttöönottoprosessi koettelee yritystä lisääntyvällä työmäärällä ja uusilla haasteilla, joten muutos tarjoaa mahdollisuuden sosiaalisen kestävyyden kehittämiseen. Työmäärä on jaettava käytettävissä olevien resurssien mukaan hyödyntäen mahdollisimman paljon työntekijöiden omaa ydinosaamista, jolloin henkilöstön piilevän osaamisen löytäminen ja hyödyntäminen korostuvat. (Heinonen, Hietanen, Härkönen, Kiiskilä & Koskinen 2003, 34-36.) Asukkaille suunnatun tiedottamisen lisäksi, yrityksen sisäinen viestintä on tärkeää hoitaa oikein muutostilanteessa. Työkaluksi tulee laatia sisäinen viestintäsuunnitelma, jossa otetaan huomioon kaikki tahot, joita muutos koskee.

#### 7.3.1 Muutosjohtaminen

Perusmaksun käyttöönottoprosessin voidaan katsoa olevan rakenteellinen, koko organisaatiota koskeva muutos, sillä se koskee lähes koko henkilöstöä jollain tasolla. Prosessi on proaktiivinen, sillä se käynnistetään hallitusti tähdäten tulevaisuuden muutokseen. Vaikka kokonaiskuva muutoksen kulusta todennäköisesti muuttuu prosessin aikana, on johdolla tärkeä olla kokonaiskuva prosessin kulusta alusta alkaen (Wegelius 2016.). Perusmaksun käyttöönottoprosessin läpi viennissä organisaation sisällä voidaan

käyttää apuna Wegeliuksen opinnäytetyössään (2016) esittelemää, alun perin John P. Kotterin kirjaansa ”Leading Change” laatimaa 8 vaiheen kaa-vaa muutosjohtamiseen, joka on sovellettu paremmin nimenomaan Kiertokapulän tilanteeseen sopivaksi:

1. Muutoksen välttämättömyyden tähdentäminen henkilöstölle on erityisen tärkeää, sillä muutos lähtee liikkeelle vasta, kun työntekijät ymmärtää muutoksen tärkeyden itse. Näin ollen muutos on aloitettava ”markkinoimalla” se ensin koko henkilöstölle.
2. Muutosta varten on perustettava ohjaava ryhmä. Kiertokapulän henkilöstön jakautuessa moneen toisistaan poikkeaviin yksiköihin, on varmistettava, että jokaisesta yksiköstä saadaan jäsen ryhmään.
3. Vision ja strategian laatiminen on ohjaavan ryhmän ensimmäinen tehtävä. Toisin sanoen muutosprosessille on asetettava selkeä tavoite ja toimenpiteet sen saavuttamiseksi.
4. Varsinainen muutos alkaa viestinnästä. Viestintä tulee toteuttaa selkeästi, yksinkertaisesti ja monen kanavan kautta niin, että koko henkilöstö saadaan sitoutuneeksi muutokseen. Kiertokapula voi soveltaa esimerkiksi jo käyttämäänsä M-Files ohjelmaa muutoksessa, sillä sen avulla saadaan halutut viestit joko koko henkilöstön tietoon tai erotella ne vain muutosta ajavalle työryhmälle.
5. Henkilöstön valtuuttaminen laaditun vision mukaisten muutosten tekemiseen parantaa motivaatiota. Esimerkiksi jokaiselle yksikölle asetetaan henkilö tai henkilöt, jotka toimeenpaneavat muutokset. Strategiaan määritetään kaikki tarvittavat muutokset ja ne jaetaan yksiköittäin valtuutetuille henkilöille. Mitä enemmän ihmisiä saadaan mukaan vision toteuttamiseen, sitä parempaan ja nopeampaan lopputulokseen päästään.
6. Kuudes kohta on asettaa lyhyen aikavälin tavoitteet, jotka tulee olla määritetty ja ajoitettu strategiassa. Työhön liitettyä tarkistuslistaa (liite 4, tarkistuslista) voidaan soveltaa apuna tähän vaiheeseen. Tämä liittyy myös edellisen kohdan henkilöstön valtuuttamiseen ja motivoimiseen, sillä tavoitteiden jatkuva saavuttaminen edelleen motivoi henkilöstöä eteenpäin prosessissa.
7. Seitsemäs vaihe muutosprosessissa on parannusten vakiinnuttaminen ja uusien muutosten toteuttaminen. Lopulliseen tavoitteeseen päästään vain toteuttamalla jatkuvasti uusia, pienempiä muutoksia. Henkilöstöä on kannustettava kehitysehdotuksien laatimiseen koko prosessin ajan.
8. Jotta saadaan aikaan pysyviä muutoksia, on uudet toimintatavat juurrutettava osaksi organisaatiokulttuuria. Kahdeksannessa vaiheessa on siis kysymys uusien toimintatapojen vakiinnuttamisesta. Muutos on pysyvä vasta, kun henkilöstö omaksuu uudet toimintatavat osaksi arkea.

Yrityksen nykytilanteen kartoittaminen ennen muutoksen aloittamista on tärkeää erityisesti henkilöstön resursoinnin kannalta. Kiertokapulalla toteutettiin vuoden 2017 aikana havainnointi, jossa eri yksiköiden resurssien

riittävyys ja suurimmat kuormitustekijät listattiin. Näiden tietojen käyttäminen (ottamalla huomioon havainnoinnin ja käyttöönottoprosessin aloittamisen välissä tehdyt muutokset) muutosprosessissa on varmasti avuksi varsinkin kentän henkilöstön, neuvonnan ja laskutuksen resurssien kattavuuden varmistamiseksi.

### 7.3.2 Sisäinen viestintäsuunnitelma

Koko organisaatiota koskevaan muutokseen laadittava viestintäsuunnitelma olisi tähän työhön liitettynä liian laaja, mutta se on tärkeä osa varsinaista perusmaksun käyttöönottoprosessia. Alla on lyhyesti esitelty keinot onnistuneen viestintäsuunnitelman laatimiseen.

Ihmisten johtaminen korostuu muutostilanteessa. Organisaation sisällä tapahtuvan muutoksen onnistunut johtaminen vaatii hyvää sisäistä viestintää. Muutosviestinnän tavoitteena on saada henkilöstölle tiedoksi mistä muutoksessa on kysymys, miksi muutos tapahtuu, mitkä ovat muutoksen tavoitteet sekä lisäksi sitoutetaan ja osallistutetaan henkilöstöä muutokseen. Tiedon jakamisen lisäksi muutostilanteessa on myös mahdollisuus toiminnan kehittämiseen, mikä vaatii myös hyvää viestintää. Muutoksen johtamisen apuvälineeksi on hyvä laatia viestintäsuunnitelma. (Tammisto 2016.)

Yritysneuvoja Suzanne Hawkes (2013) on koonnut 20 vuoden kokemuksensa organisaatiosuunnittelun ja muutosjohdon valmentamisen perusteella kohdat onnistuneen sisäisen viestintäsuunnitelman laatimiseen. Ennen suunnitelman laatimista on selvitettävä viestinnän tavoitteet. Esimerkiksi koko organisaatiolle lähetettävä viesti voi olla tavoitteeltaan vain informatiivinen, kun taas muutokseen valtuutetuille yksiköiden edustajille lähetettävän viestin tavoitteena voi olla tiedonkeruu, kuten palautteen kerääminen, ideoiden luominen tai jonkin tehtävän suorittaminen. Suunnitelmasta pitää olla myös nähtävissä toivotut tulokset. Toivotut tulokset tulee myös liittää tarpeen mukaan viestiin. Esimerkiksi, jos yksiköiltä halutaan kysyä ideoita muutoksen toteuttamiseksi, on ideoiden toivottu lukumäärä tärkeä ilmoittaa. Viestin vastaanottajat tulee miettiä tarkkaan. Jos koko organisaation ei viestiä tarvitse saada, ei sitä tule kaikille lähettää. Sisäisessä viestinnässä vain harvoin tarvitsee saavuttaa kaikkia, vaan sen sijaan vain viestiä koskevan asian vastuuhenkilöt.

Viestiä laatiessa on otettava huomioon vastaanottajan tietämys, ammattitaito ja mielipide aiheesta niin, että viestissä ei ole tietoa liikaa eikä liian vähän. Viestintäkanavat pitää myös miettiä jokaisen viestin kohdalla erikseen. Sähköinen viestiminen, kuten sähköposti ja M-Files ovat hyviä saavuttamaan ison määrän organisaatiosta kerralla, mutta pienemmille ryhmille, kuten esimerkiksi muutosta eteenpäin vievälle työryhmälle lähetettävät viestit voi olla parempi välittää suullisesti, kuten palaverin kautta. Myös viestin lähettäjällä on merkitystä. Projektipäällikkö ei välttämättä ole

kaikkein tehokkain viestijä, jolloin viestintäsuunnitelmaan kannattaa päättää koko projektin ajan pysyvä viestijä(t). (Hawkes 2013.)

Kun ryhmä tai henkilöt joille viesti lähetetään, on tunnistettu ja profiloitu, tulee kehitellä lähetettävä viesti. Hyvä viesti on lyhyt, selkeä, aikaansaava ja mahdollisuuksien mukaan visuaalinen. Viestin onnistuneessa lähettämisessä tulee vastaanottajien lisäksi miettiä tarkkaan ajoitus ja viestien lukumäärä:

- Vastaanottajat: Viestintäsuunnitelmassa on hyvä määritellä, kenelle tehtävät määrätään, kuka tekee aiheeseen liittyvät päätökset ja tarvitseeko joku opastusta aiheeseen liittyen. Tämän lisäksi tulee määrittää, kuka tekee varsinaisen työn ja kenelle mistäkin aiheesta vain tiedotetaan. Myös on huomioitava, onko tehtäville määritetty johto, jolle viesti välitetään ja joka välittää sen edelleen eteenpäin.
- Ajoitus: Viestin lähettämiselle on suunniteltava optimaalinen ajankohta ja määriteltävä, kuinka monta kertaa viesti lähetetään.
- Resurssit: Resursointi on tärkeä osa viestintäsuunnitelmaa, sillä tehtävän tekemiseen käytetyn ajan lisäksi on huomioitava muut tarvittavat resurssit. Myös viestintä vie osan käytettävissä olevasta ajasta.
- Seuranta: Viestinnän kannalta on tärkeää tietää, saavuttiko viesti kaikki ja seurattava viestinnän tuloksia. Seuranta pitää tehdä koko prosessin ajan, eikä vain sen päätyttyä. (Hawkes 2013.)

Seurannan tuloksia on jatkuvasti käytettävä viestinnän parantamiseksi. Esimerkiksi prosessi voidaan jakaa neljänneksiin, joiden päätteeksi arvioidaan viestinnän onnistumista. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi prosessin aikana käytyjen palaverien yhteydessä, mikäli ei haluta käyttää resursseja pelkästään seurantaan varten tehtävään kyselyyn. (Hawkes 2013.)

#### 7.4 Toiminnan kehittäminen

Tässä osiossa esitellään lyhyesti perusmaksun tuomia mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen **ekologisen ja taloudellisen kestävä kehityksen** näkökulmasta. Tärkein perusmaksun tuoma hyöty on vakaampi ja kestävämpi talous. Muutos antaa mahdollisuuksia toiminnan muuttamiseksi taloudellisesti kestävämpään suuntaan lisäämällä jätemaksuilla saatavaa tuottoa ja toisaalta ohjaamalla ansaintalogiikkaa vakaampien tulonlähteiden suuntaan.

Talous antaa perustan myös ekologiselle kestävälle kehitykselle. Jätteiden käsittelyn ekologinen kestävyys ei ainoastaan rajoitu jätteiden etusijajärjestyksen mukaiseen käsittelyyn, jossa turvataan luonnonvarojen paras mahdollinen hyödyntäminen. Myös jätehuollon logistiikkaan, kuten jätteenkuljetuksen etäisyyksiin on mahdollisuus tehdä parannuksia.



#### 7.4.1 Jätetaksa

Jätetaksa tulee laatia lähes kokonaan uudelleen perusmaksun käyttöönoton jälkeen. Tämänhetkinen ansaintalogiikka nojaa eniten jätteidenkäsittelyalueilta saatavaan tuottoon, mutta perusmaksun käyttöönotto antaa mahdollisuuden pudottaa jätteidenkäsittelyalueiden hintoja perusmaksulla saatavan tuoton avulla. Kuten kyselytutkimuksesta selvisi, on asukaille helpompaa maksaa perusmaksua kuin palveluja käytettäessä erikseen. Myöskin perusmaksusta huolimatta käsittelyalueiden halvempi hinasto antaa alueilla asioiville jätehuollosta kokonaisuutena edullisemmän käsityksen. On selvää, että esimerkiksi risu- ja haravointijätteen ilmainen vastaanotto ei ole mahdollista ilman tarkkaa selvitystä perusmaksun tuomista lisätuloista sekä mahdollisesta tuontimäärän kasvusta. Kuten Kiertokapulalan kehityspäällikkö Olavi Soinio (2017) aiheesta keskusteltuamme totesi, jos tuontimäärät kasvavat, joudutaan lisäämään kapasiteettia, joka aiheuttaa lisäkustannuksia. Perusmaksun tuomat mahdollisuudet hintojen laskuun kuitenkin tarkemmin selviävät vasta käyttöönoton jälkeen.

Tämän lisäksi perusmaksun avulla Kiertokapula on vähemmän riippuvainen käsittelyalueiden tuloista, joihin vaikuttavat monet epävarmuustekijät. Asumisesta peräisin olevan yhdyskuntajätehuollon lisäksi käsittelyalueille tuleva yritys-jäte, kuten rakennus- tai purkujäte tuo osan tuotosta. Rakentaminen on kuitenkin kausikohtaista, eli voi olla pitkiäkin ajanjaksoja, jolloin uusia rakennus- tai purkutyömaita syntyy harvemmin, jolloin yritys-jätteen osuus tuotosta laskee. Muita epävarmuustekijöitä on esimerkiksi paljon jätettä tuottavat ns. ”vakioasiakkaat”, jotka toimivat paljon jätettä synnyttävillä teollisuuden aloilla. Näissä tapauksissa teollisuuden lakattua tai siirryttyä ulos Kiertokapulalan toiminta-alueelta, tuotto äkillisesti laskee. Tästä syystä käsittelyalueilta tulevat tuotot ovat osittain epävarmoja tai ainakin pitkällä ajanjaksolla epätasaisia. Vaikka yritys-jätteen vastaanottohinnoja ei muutettaisi, perusmaksun avulla yritys-jätteen kokonaisuus tuotosta pienenisi, jolloin talous olisi entistä kestävämmällä pohjalla.

#### 7.4.2 Käsittelyalueet

Kuntien omistamana jätehuoltoyhtiönä Kiertokapulalan tavoite ei ainoastaan ole järjestää toimivaa jätehuoltoa, vaan tähdätä jätehuollon tason jatkuvaan kehittämiseen. Perusmaksunkäyttöönotto on ennen kaikkea taloudellista kestävyyttä edistävä prosessi, sillä se tuo enemmän pääomaa investointeja varten. Ekologisuuden kannalta perusmaksu mahdollistaa paremman jätehuollon infran kestävämmän kehittämisen. Käsittelyalueiden kannalta perusmaksu antaa mahdollisuuden jätteenkäsittelyn kehittämiseen sekä kokonaisuudessaan käsittelyalueiden määrän ja luonteen kehittämiseen.

Karkeimmillaan jätteenkäsittelyä ohjaa etusijajärjestys. Etusijajärjestyksen mukaan on ensisijaisesti pyrittävä välttämään jätteen syntyä. Tämän jäl-

keen jäte on pyrittävä uudelleenkäyttämään tai valmisteltava uudelleenkäyttöä varten. Jos uudelleenkäyttö ei ole mahdollista, on jäte ensisijaisesti hyödynnettävä aineena eli kierrätettävä. Toissijaisesti aine voidaan hyödyntää energiana. Vain, jos jätteen hyödyntäminen ei ole teknisesti tai taloudellisesti mahdollista, voidaan se loppusijoittaa kaatopaikalle. On kuitenkin huomioitava, että etusijajärjestyksestä voidaan poiketa, jos jätteen elinkaarivaikutuksien takia jokin muu vaihtoehto on ympäristön kannalta parempi. (Ympäristöministeriö 2015.)

Käytännössä jätehuoltoyhtiön kannalta etusijajärjestyksen ensimmäinen vaihe on jätteen tuottajan vastuulla. Eli Kiertokapula ei voi vaikuttaa käsiteltäväksi tuodun jätteen syntymiseen, kuin periaatteessa tiedottamalla tai ympäristökasvatuksella, jonka kehittämistarvetta ei tässä työssä ole arvioitu. Omasta toiminnasta syntyvä jäte tietysti liittyy tähän, mutta sen osuus on käsittelylaitoksen kannalta mitätöntä. Vastaavasti etusijajärjestyksen toinen vaihe, jätteen uudelleenkäyttö sellaisenaan on jätehuoltoyhtiön kannalta ongelmallista, sillä uudelleenkäyttökelpoisen tavaran tuominen jätteidenkäsittelyalueelle on jo siinä vaiheessa jätteen tuottajan virhe, sillä käsittelyalueita ei ole suunniteltu uudelleenkäyttökelpoisen jätteen hyödyntämiseen. Perusmaksun tuoman taloudellisen hyödyn avuin voitaisiin kuitenkin suunnitella toimintaa, kuten käyttökelpoisten huonekalujen, rakennusvillan tai lautatavaran ohjaamista sivuun jätevirrasta. Niin sanottu kierrätyskeskustoiminta kuitenkin vaatii henkilökunnan lisätyön lisäksi muitakin resursseja, kuten varastokapasiteettia.

Etusijajärjestyksen kolmas vaihe on jätteen kierrättäminen. Jätteen kierrätyskeino, eli hyödynnetäänkö jäte aineena vai energiana, määräytyy jätteen materiaalin ja sen ominaisuuksien mukaan. Näin ollen perusmaksu ei todennäköisesti tulisi vaikuttamaan tällä hetkellä jo kierrätettävien jätteiden kierrätystapoihin. Sen sijaan, osa etusijajärjestyksen viimeisestä osasta, eli loppusijoitettavasta jätteestä voi olla perusmaksun avuin mahdollista siirtää kierrätettävien jätteiden piiriin. Kaatopaikalle voidaan sijoittaa vain, jos muu käsittelytapa ei ole teknisesti tai taloudellisesti mahdollista. Perusmaksun tuovan taloudellisen kehityksen avulla voitaisi kehitellä keinoja esimerkiksi kylpyhuonelaattojen kierrättämiseen murskeena tai lasivillan ohjaamista materiaaliksi uuden villan valmistamiseen.

Varsinaisen jätteenkäsittelyn lisäksi myös jätehuollon logistiikan hiilidioksidipäästöjä voitaisiin vähentää perusmaksun avuin. Kiertokapulalla on laaja toiminta-alue, mutta vain neljä jätteidenkäsittelylaitosta. Tämä on verrattain vähän, sillä esimerkiksi Kiertokapulan rajanaapureilla, Loimi-Hämeen Jätehuollolla on yhteensä kahdeksan vastaanottopaikkaa ja Päijät-Hämeen Jätehuollolla seitsemän (jäteasemat ja -keskukset yhteenlaskettuna). Etelämpänä Kiertokapulasta jäteasemien etäisyydet toisistaan pienenevät entisestään. Kartasta teitä myöten laskettuna Kiertokapulan toiminta-alueella etäisyyttä lähimmälle käsittelylaitokselle voi tulla yli 60 kilometriä. Kuten jätelautakunnan jätehuoltokoordinaattori Ala-Könni

(2017) haastattelussa totesi, perusmaksun avulla voitaisi jätteidenkäsittelylaitosten lisäksi perustaa pientuojien jätteen vastaanottopisteitä. Kiinteistöjen jäteastioita tyhjentävien pakkaajien jätteenkuljetusetaisyyksiä ei todennäköisesti voitaisi kuitenkaan vähentää, sillä ne on ohjattava jätteen käsittelyn teknisistä syistä ja jätemäärien takia suoraan nykyisille jätteidenkäsittelyalueille. Kuitenkin, esimerkiksi pientuojien kuormien kuljetusetaisyydet saataisiin pienemmäksi perustamalla lisäksi pienempiä jäteasemia neljän jätteenkäsittelyalueen sijaan. Varsinkin kevään ja syksyn risu- ja haravointijätteen peräkärrykuormien kuljetusetaisyyksien pieneneminen kehittäisi jätehuoltoa hiilidioksidipäästöjen vähenemisen kannalta ekologisesti kestävämpään suuntaan.

Jäteasemat myös tukisivat aluekohtaista palvelutasokehitystä. Jäteasemien vastaanotettavat jätelajit ja myös hinnat voitaisiin muokata aluekohtaisesti tarpeiden mukaan. Jätehuollon perusmaksun avulla voitaisiin kompensoida aluekohtaisia palvelutasoeroja perusmaksun perusosaan lisättävällä osalla. (Ala-Könni 2017.) Esimerkiksi, jos perusmaksun hinnan perusosaksi päätettäisiin 20 euroa vuodessa, voisi se olla ilmaisen risun vastaanottopalvelun haluavalle kunnalle 23 euroa vuodessa (hinnat on arvioitu vertaamalla lähialueiden perusmaksujen vuosihintoihin. Todellisuudessa perusosan päälle tulevan osuuden suuruudeksi tulisi laskea risujen vastaanotosta ja käsittelystä koituvat kulut ja jakaa ne sen kunnan perusmaksua maksavien asukkaiden kesken). Pienemmille jäteasemille ei myöskään tarvitse välttämättä rakentaa lainkaan ajoneuvovaakaa. Jätelaki ei vaadi tilastoimaan jätemääriä punnitsemalla vastaanotettavia kuormia, joten pientuojien kaikki hinnat voitaisiin muuttaa kuormahinnoiksi.

Sosiaalisen kehityksen kannalta jäteasemien perustaminen lähemmäksi asukkaita ja vastaanottopalvelujen räätälöiminen alueellisten tarpeiden mukaan myös parantaisi asiakaspalvelua kokonaisuutena. Hiilidioksidipäästöjen vähenemisen lisäksi jäteasemat toisivat ekologisen kehityksen kannalta hyötyjä myös ympäristön roskaantumiselle. Vaikka asiasta ei ole varsinaista tutkimusaineistoa, voisi jäteaseman etäisyyden pienemisen olettaa vähentävän luontoon päätyvän jätteen määrää. Varsinkin ilmaisen jätteen, kuten SER-jätteen laitoin sijoittaminen luontoon todennäköisesti vähenisi matkan ollessa lyhyempi lailliselle vastaanottopaikalle. Jos risujen ja haravointijätteen vastaanotto olisi myös lähempänä ja edullisempaa, tai jopa mahdollisesti ilmaista, myös niiden laitton sijoittaminen vähenisi.

## 8 POHDINTA

Nykyisessä systeemissä jossa jätemaksu koostuu kahdesta maksusta, käsittelyalueilla perittävistä kuormamaksuista sekä kiinteistön astiantyhjennysmaksusta, näkisin maksunjaon etiikan olevan yksi suurimmista ongelmista. Tällä hetkellä suurimman määrän jätettä tuottava maksaa eniten, joka on lähtökohtaisesti oikein. Kuitenkin tässä järjestelyssä ongelmana on se, että eniten jätettä tuottava ei maksa vain jätteestään, vaan hän maksaa eniten myös muiden ilmaisista palveluista, sillä osa hänen jätteensä Kiertokapulalle tuomista tuotoista osoitetaan niihin. Jokaiselle asukkaalle osoitettu perusmaksu jakaisi maksunjaon oikeudenmukaisesti kaikkien kesken.

On huomioitava, että perusmaksulla ei kateta ainoastaan ns. ilmaisia palveluita tai varsinaisen jätehuollon ulkopuolella olevia kustannuksia, vaan se osana jätemaksun kokonaisuutta vaikuttaa kaikkiin jätehuollon hintoihin. Perusmaksun käyttöönotto kunnissa jätteidenkäsittelyalueiden käsittelyhinnat ovat keskimäärin alhaisemmat. Näissä on usein myös lain mukaan ilmaiseksi vastaanotettavien tuotteiden lisäksi muiden, kuluja aiheuttavien tuotteiden ilmainen vastaanotto. Yleinen esimerkki on risut ja haravointijäte, joka osassa Etelä-Suomea otetaan vastaan ilmaiseksi. Kiertokapulan vaakaoperaattorina vuosia työskennellyäni olen huomannut tämän olevan merkittävä asia asiakastytyväisyyden kannalta. Vaikka periaatteessa jätehuoltoyhtiöiden välisten jätemaksujen eroavaisuudet johtuvat vain alueellisista jätehuollon tason ylläpitoon vaadittavista resursseista, on käsittelyalueella asioivalle asiakkaalle usein merkitystä vain näkyvillä olevalla hinnastolla. Varsinkin Kiertokapulan reuna-alueilta tulevat asiakkaat usein ihmettelevät hintojen suuruutta verrattuna viereisen jätehuoltoyhtiön hintoihin. Samalla tavoin eko- tai perusmaksullisesta kunnasta saapuvat kesäasukkaat osoittavat tyytymättömyytensä hintoihin. Tyytymättömät asiakkaat harvoin ymmärtävät jätemaksujen erilaiset perimistavat, tai edes muistavat maksaneensa perusmaksua omassa kunnassaan. Näin ollen katsoisin perusmaksun rinnalla perittävien edullisempien käsittelymaksujen luovat kokonaisuutena kuvan edullisemmasta jätehuollosta.

Asukkaille tehty kyselytutkimus vahvisti käsitystä. Tutkimuksesta selvisi, että asukkaat mieluummin maksavat jätehuollon perusmaksua ja käyttävät sillä katettuja palveluita ilman erillismaksua. Kuitenkin jo kyselyn alkuvaiheessa aloin epäillä tulosten arvoa, sillä perustelut miten ihmiset vastauksiinsa päätyivät, eivät usein liittyneen mitenkään perusmaksuun. Siitä huolimatta, vaikka pyrin mahdollisimman selkeästi selittämään perusmaksun ennen kysymysten aloittamista, vain harva täysin käsitti mitä perusmaksulla tarkoitetaan. Ihmiset pääsääntöisesti kokivat jätehuollon palvelujen olevan hyvällä mallilla, sillä kaikki toimii niin kuin pitää ja se riittää suurimmalle osalle asukkaista. Tahoa, joka perusmaksua alueella perii ja mihin perusmaksulla kerätyt varat käytetään, oli yllättävän monelle täysin

tuntematonta asiaa. Tästä lähtökohdasta oli hankala saada kysymyksiin järkeviä vastauksia.

Toisaalta, vaikka itse katsoisin asukaskyselyn pääpiirtein epäonnistuneen, sillä vastaajat eivät useimmiten vastanneet varsinaisesti oikeaan kysymykseen, niin ainakin sain yhden varman tuloksen kyselystä. Tällä hetkellä tietoisuus kunnallisen jätehuoltoyhtiön vastuista ja toisaalta jätetaksan määrätymisen perusteista on asukkailla hyvin vähäinen. Ymmärtääkseni suurin osa ihmisistä maksaa kerran vuodessa laskutettavan jätehuollon perusmaksun tietämättään tarkalleen miksi se peritään, tai mihin perusmaksun tuottama raha ohjataan. Tästäkin huolimatta suurin osa asukkaista tuntuisi olevan perusmaksuun tyytyväinen.

Mikäli olisin tehnyt kyselytutkimuksen uudestaan, olisin todennäköisesti rajannut kyselyn vain omakotitaloasujille. Kerros- ja rivitaloasujat usein maksavat perusmaksunsa osana yhtiövastiketta tai vuokraa, jolloin he eivät välttämättä tiedosta maksun olemassaoloa, saati sitten ota selvää mistä on kysymys. Sen lisäksi, että omakotitaloissa asuvat tiesivät paremmin maksun olemassaolosta, he myös käyttivät enemmän jätehuollon palveluita (muuta kuin kiinteistön jäteastia). Myös se, että otantaryhmä ei täysin ollut sattumanvarainen (kysyin siltä, joka sattui kävelemään vastaan ja suostui kyselyyn), saattoi paljonkin vaikuttaa tuloksiin. Nuoria ihmisiä oli huomattavasti hankalampi saada vastaamaan kuin keski-ikä yläpuolella olevia. Näin ollen sukupolvi, joka mahdollisesti olisi voinut olla enemmän tietoinen perusmaksuun liittyvistä asioista, jäi paljon vähemmälle huomiolle vastauksissa.

Tutkimuksen kiistatta hedelmällisin vaihe oli asiantuntijahaastattelut. Aluksi haastattelun tarkoituksiin soveltuvia kuntia oli hankala löytää, sillä Etelä-Suomen alueella perusmaksu tai ekomaksu on ollut käytössä pääsääntöisesti joka paikassa vähintään yli kymmenen vuoden ajan. Kiertokapulalan tilanteen kaltaista, koko jätelautakunnan toimialueen kattavaa perusmaksuun siirtymistä ei ollut tapahtunut kymmeneen vuoteen lainkaan. Sen sijaan lopulta löysin tilanteita, jossa yksittäisiä kuntia on siirretty perusmaksun piiriin. Kunnat kuitenkin kuuluivat yhteislautakuntaan perusmaksua maksavien kuntien kanssa, mutta erinäisistä syistä eivät olleet perusmaksun laskutuksen piirissä. Jätelautakunnat päättivät yhtenäistää perusmaksun perimisen koko toimialueellaan, jolloin näiden kuntien kohdalla siirtymisprosessi oli nuori. Siitä huolimatta, että tapaukset eivät täysin vastanneet tilaajan tilannetta, prosessin kulku oli pääpiirtein samanlainen.

Teemahaastattelu oli haasteellisuudestaan huolimatta oikea haastattelutyyppi. Ennalta määrättyjen aiheiden ympärille kietoutunut vapaa keskustelu tuotti hyvin tulosta. Sain kaikkiin haastattelun osa-alueisiin hyvin vastauksia ja kuten tulosten kannalta oli tärkeää, kaikki vastaukset tuli haastateltavan omakohtaisesta kokemuksesta. Vaarana oli, että keskustelu

ajautuisi liian hankalasti jäsennehtävään muotoon, jos haastateltava joh-taisi keskustelua liikaa, mutta siltä vältyttiin. Tämä osa tutkimusta onnistui kaikkien odotusten mukaisesti, mutta haastattelut olisi voitu myös nau-hoittaa. Haastattelun sisällön jäsentely paperille oli käsin työlästä, sekä hieman pitkitti haastattelua. Vaikka sopivia haastateltavia löytyikin vain kaksi, sain haastatteluista sisällön ja työn konkreettisen tavoitteen, tarkis-tuslistan kannalta tärkeimmät asiat selville. Molemmista haastatteluista tuli laajalti tietoa käyttöönottoprosessin eri vaiheista tapauskohtaisesti. Sen lisäksi haastattelut myös tukivat toisiaan, sillä molemmissa haastatte-luissa nostettiin esiin samat asiat tärkeimpinä huomioitavina seikkoina.

Haastavinta opinnäytetyön kannalta oli rajata käsiteltävä alue. Työtä teh-dessä vasta täysin käsitti, kuinka suuresta muutoksesta perusmaksussa on kysymys. Vaikka tavoite oli tehdä käyttöönottoa tukeva työ ja paneutua haasteisiin, jotka tulee ratkaista ennen ensimmäisen laskun lähettämistä, meinasin kaiken aikaa ajautua kirjoittamaan perusmaksun vaikutuksista. Perusmaksun aiheuttamien vaikutusten ja avaavien mahdollisuuksien ly-hyväinen käsitteleminen työssä kuitenkin sujui mielestäni oikein hyvin ja ilman osa-alueen liikaa rönstyilyä. Työn pääosan, eli käyttöönottoa edeltä-vien vaiheiden käsitteleminen sen sijaan onnistui odotusten mukaisesti ja sain ennalta kirjoittamatonta (tai ainakin julkaisematonta) tietoa paljon ylös. On selvää, että perusmaksun käyttöönoton laajuista prosessia ei voida *ainoastaan* tätä työtä apuna käyttäen tehdä, mutta olen varma, että tämä opinnäytetyö on laajuudeltaan tällä hetkellä kaikkein kattavin opas ja työkalu käyttöönoton avuksi. Olen myös varma, että perusmaksun käyt-töönoton varmistuessa Kiertokapulan toiminta-alueelle, tämä työ tulee olemaan kaikille muutosprosessissa mukana oleville hyödyllinen.

## LÄHTEET

Ala-Könni, S. (2017). Haastattelu 2.6.2017.

Bergman, H. (2016). Tiedote Päijät-Hämeen jätehuolto Oy:n päättäjille, 1. Haettu 20.6.2017 osoitteesta <https://www.asikkala.fi/wp-content/uploads/2016/11/phj.pdf>

Hawkes, S. (2013). suzannehawkes.com. 7 Steps to Creating An Effective Internal Communications Plan. Haettu 24.10.2017 osoitteesta <https://suzannehawkes.com/2013/05/22/7-steps-to-creating-an-effective-internal-communications-plan/>

Heinonen S., Hietanen O., Härkönen E., Kiiskilä K. & Koskinen L. (2003.) Kestävän kehityksen tietoyhteiskunnan SWOT-analyysi. Turun kauppakorkeakoulu. Haettu 26.10.2017 osoitteesta [http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu\\_2003-4.pdf](http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu_2003-4.pdf)

Järvinen, J. (2017). Opinnäytetyö jätehuollon perusmaksuun liittyen. Sähköpostiviesti tekijälle 7.6.2017.

Jätelaki 646/2011. 17.6.2011. Haettu 17.5.2017.

Kaila J., Paavilainen J., Kojo R., Penttilä M. & Karhu H. (2006). *Jätehuollon järjestäminen kunnan näkökulmasta*. Suomen Kuntaliitto (2006). Haettu 28.6.2017 osoitteesta <http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/p070125100545R.pdf>

Kaskinen, P. (n.d.). Kunnan jätehuoltotehtävät. Powerpoint-esitys. Luento 24.9.2014. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Kiertokapula (2017). Hinnasto. Haettu 30.5.2017 osoitteesta <http://www.kiertokapula.fi/palvelut/jatteiden-vastaanotto/hinnasto/>

Kiertokapula (n.d.a). Kiertokapula Haettu 5.8.2017 osoitteesta <http://www.kiertokapula.fi/kiertokapula/>

Kiertokapula (n.d.b). Jätehuolto eri kunnissa. Haettu 27.5.2017 osoitteesta <http://www.kiertokapula.fi/jatehuolto/jatehuolto-eri-kunnissa/>

Lounais-Suomen jätehuolto (2017). Vuoden 2017 jätemaksut vahvistettu – perusmaksu alensi jätteenkäsittelymaksua. Haettu 28.6.2017 osoitteesta <https://www.lsjh.fi/fi/vuoden-2017-jatemaksut-vahvistettu-perusmaksu-alensi-jatteenkasittelymaksua/>

Maanmittauslaitos (n.d.). Selvitä kiinteistön omistaja. Haettu 15.8.2017 osoitteesta <http://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/palvelut/selvita-kiinteiston-omistaja>

Opetushallitus (n.d.). SWOT-analyysi. Haettu 12.9.2017 osoitteesta [http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi)

Posti (n.d.). Asiakasrekisterin päivitys ja ylläpito. Haettu 5.8.2017 osoitteesta <https://www.posti.fi/yritysassiakkaat/markkinointi-ja-datapalvelut/tietojen-paivitys/paivityspalvelut.html>

Pousi-Heinonen, S. (2017). Tietokapulan jakelu. Sähköpostiviesti tekijälle 10.8.2017.

Rinki (n.d.). Kotitalouksille. Pakkauskierätyt Suomessa. Haettu 11.9.2017 osoitteesta <https://rinkiin.fi/kotitalouksille/pakkauskieratys-suomessa/>

Räikkönen, T. (2016). Haastattelu 24.8.2016.

Sjöberg, A (2016). Haastattelu 16.11.2016.

Tammisto, S. *Organisaatiouudistus henkilöstön näkökulmasta*. Opinnäyetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Haettu 17.10.2017 osoitteesta [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119576/Tammisto\\_Santeri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119576/Tammisto_Santeri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tampereen kaupunki (2013). Jätehuoltojaosto. Jättemaksun kohtuullistaminen tai perimättä jättäminen. Haettu 5.9.2017 osoitteesta [http://www.tampere.fi/liitteet/j/uBmaSH3bw/Viranhaltijapaatoksissa\\_noudatetut\\_periaatteet.pdf](http://www.tampere.fi/liitteet/j/uBmaSH3bw/Viranhaltijapaatoksissa_noudatetut_periaatteet.pdf)

Tilastokeskus (n.d.a). Strukturoitu haastattelu. Haettu 7.9.2017 osoitteesta <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/>

Tilastokeskus (n.d.b). Teemahaastattelu. Haettu 8.9.2017 osoitteesta <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Turunen, J. Ekomaksu pomppasi yksinasuvien talouksissa – maksuperusteet muuttuivat Kouvolassa ja Iitissä. Kouvola Sanomat. Haettu 21.11. osoitteesta <https://kouvola-sanomat.fi/uutiset/lahella/9dfa3c4e-6342-4031-938e-4fade3043233>

Väestörekisterikeskus (2013). Väestötietojärjestelmä. VTJpoiminta. Jätehuoltopaketti. Haettu 5.8.2017 osoitteesta <https://eevertti.vrk.fi/documents/2634109/2997914/Kuntien+j%C3%A4tehuollon+poimintakuvaus/b5feca5e-50e0-457e-a3ca-e19bffd3a17b?version=1.0>



Wegelius, K. (2016). *Esimiesten opas organisaatiomuutoksiin*. Opinnäytetyö. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. Haettu 15.10. osoitteesta [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117204/Wegelius\\_Krista.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117204/Wegelius_Krista.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yrittajat.fi (2016). Jätehuollon järjestäminen. Haettu 20.6.2017 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/energia-ja-ymparisto/ymparistotietoa/jatehuolto-317065>

Ymparisto.fi (2016a). Jätehuollon vastuut ja järjestäminen. Haettu 25.5.2017 osoitteesta [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus\\_ja\\_tuotanto/Jatteet\\_ja\\_jatehuolto/Jatehuollon\\_vastuut\\_ja\\_jarjestaminen](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Jatteet_ja_jatehuolto/Jatehuollon_vastuut_ja_jarjestaminen)

Ymparisto.fi (2016b). Jättemaksut ja -verot. Haettu 31.5.2017 osoitteesta [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus\\_ja\\_tuotanto/Jatteet\\_ja\\_jatehuolto/Jatemaksu\\_ja\\_verot](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Jatteet_ja_jatehuolto/Jatemaksu_ja_verot)

Ympäristöministeriö (2015). Etusijajärjestys ohjaa jätehuoltoa. Haettu 7.11.2017 osoitteesta <http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Jatteet>

## Kysely jätehuollon perusmaksusta

### Loimi-Hämeen Jätehuollon alueella

Kunnan on kannettava jätteen käsittelystä jätemaksu, jolla katetaan vähintään käsittelypaikkojen perustamisesta, käytöstä, käytöstä poistamisesta ja jälkihoidosta aiheutuvat kustannukset. Jätelain mukaan jätemaksu voi muodostua yhdestä tai useammasta maksusta.

Alueellanne on käytössä kiinteistökohtainen **jätehuollon perusmaksu**. Vakituisen asunnon perusmaksu on 22,5 euroa vuodessa ja vapaa-ajan asunnon 13 euroa vuodessa. Maksu peritään kaikilta asumis- ja vapaa-ajankäytössä olevilta kiinteistöiltä, riippumatta syntyvän jätteen määrästä.

Jätehuollon perusmaksu on osa jätemaksua, jolla katetaan kunnan tarjoamia jätehuollon peruspalveluita, kuten:

- Jäteasemien toiminta
- Vaarallisen jätteen keräys
- Hyötyjätteen keräys (kierrätyspisteet)
- Neuvonta- ja tiedotuspalvelu
- Jätehuollon kehittäminen
- Jätelautakunnan toiminta

Perusmaksulla katetaan osa jäteasemien toiminnasta, sillä jäteasemilla perittävät maksut eivät kata sitä kokonaan. Jos perusmaksua ei olisi, jouduttaisiin jäteasemien hintoja nostamaan.

**Kuinka usein käytät perusmaksun tarjoamia palveluita?**

- ☐ Harvemmin kuin kerran vuodessa
- ☐ Alle 5 kertaa vuodessa
- ☐ 5 – 10 kertaa vuodessa
- ☐ Vähintään kerran kuukaudessa
- ☐ Useammin

**Saatko rahallesi vastinetta?**

- ☐ Kyllä. Nykyisin tarjottavat palvelut riittävät
- ☐ Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita
- ☐ En. Palvelut eivät kata maksun määrää
- ☐ En. En tarvitse tarjottuja palveluita

**Mitä muita palveluita haluaisit perusmaksulla saavan?****Onko perusmaksun jakautuminen oikeudenmukaista?**

- ☐ Kyllä. Miksi?

---

☐ Ei. Miksi?

---

☐ En osaa sanoa

**Helpottaako perusmaksu palvelujen käyttöä?**

- ☐ Kyllä. Maksan mieluummin kerran vuodessa laskutettavan perusmaksun, jonka jälkeen palvelut ovat käytettävissäni ilman erillismaksua
- ☐ Ei. Maksaisin mieluummin palveluista erikseen aina, kun niitä käytän
- ☐ En käytä perusmaksun tarjoamia palveluita

## Kysely **ekomaksusta** Päijät-Hämeen Jätehuollon alueella

Kunnan on kannettava jätteen käsittelystä jätemaksu, jolla katetaan vähintään käsittelypaikkojen perustamisesta, käytöstä, käytöstä poistamisesta ja jälkihoidosta aiheutuvat kustannukset. Jätelain mukaan jätemaksu voi muodostua yhdestä tai useammasta maksusta.

Alueellanne on käytössä asuntokohtainen **ekomaksu**. Vakituisen asunnon ekomaksu on 22,5 euroa vuodessa ja vapaa-ajan asunnon 13 euroa vuodessa. Maksu peritään kaikilta asumis- ja vapaa-ajankäytössä olevilta kiinteistöiltä, riippumatta syntyvän jätteen määrästä.

Ekomaksu on osa jätemaksua, jolla katetaan kunnan tarjoamia jätehuollon peruspalveluita, kuten:

- Jäteasemat
- Roinaralli-keräyskierrokset (vaaralliset jätteet, metallit ja sähkölaitteet)
- Vaarallisten jätteiden vastaanotto
- Puutarhajätteiden maksuton vastaanotto
- Palvelu- ja lajitteluneuvonta
- Osa suljettujen kaatopaikkojen jälkihoidosta
- Jätelautakunnan toiminta

Ekomaksulla katetaan osa jäteasemien toiminnasta, sillä jäteasemilla perittävät maksut eivät kata sitä kokonaan. Jos ekomaksua ei olisi, jouduttaisiin jäteasemien hintoja nostamaan.

**Kuinka usein käytät ekomaksun tarjoamia palveluita?**

- ☐ Harvemmin kuin kerran vuodessa
- ☐ Alle 5 kertaa vuodessa
- ☐ 5 – 10 kertaa vuodessa
- ☐ Vähintään kerran kuukaudessa
- ☐ Useammin

**Saatko rahallesi vastinetta?**

- ☐ Kyllä. Nykyisin tarjottavat palvelut riittävät
- ☐ Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita
- ☐ En. Palvelut eivät kata maksun määrää
- ☐ En. En tarvitse tarjottuja palveluita

**Mitä muita palveluita haluaisit ekomaksulla saavan?****Onko ekomaksun jakautuminen oikeudenmukaista?**

- ☐ Kyllä. Miksi?

---

☐ Ei. Miksi?

---

☐ En osaa sanoa

**Helpottaako ekomaksu palvelujen käyttöä?**

- ☐ Kyllä. Maksan mieluummin kerran vuodessa laskutettavan ekomaksun, jonka jälkeen palvelut ovat käytettävissäni ilman erillismaksua
- ☐ Ei. Maksaisin mieluummin palveluista erikseen aina, kun niitä käytän
- ☐ En käytä ekomaksun tarjoamia palveluita

## Kysely **ekomaksusta** Itä-Uudenmaan Jätehuollon alueella

Kunnan on kannettava jätteen käsittelystä jätemaksu, jolla katetaan vähintään käsittelypaikkojen perustamisesta, käytöstä, käytöstä poistamisesta ja jälkihoidosta aiheutuvat kustannukset. Jätelain mukaan jätemaksu voi muodostua yhdestä tai useammasta maksusta.

Itä-Uudenmaan alueella on käytössä asuntokohtainen **ekomaksu**. Vakituisen asunnon ekomaksu on 28 euroa vuodessa ja vapaa-ajan asunnon 22 euroa vuodessa. Maksu peritään kaikilta asumis- ja vapaa-ajankäytössä olevilta kiinteistöiltä, riippumatta syntyvän jätteen määrästä.

Ekomaksu on osa jätemaksua, jolla katetaan kunnan tarjoamia jätehuollon peruspalveluita, kuten:

- Jätteiden vastaanotto- ja käsittelypalvelut (jäteasemat)
- Vaarallisten jätteiden vastaanotto
- Ekopistepalvelut (hyötyjätteet, kuten lasi, metalli ja paperi)
- Jäteneuvonta
- Jätelautakunta ja viranomaistehtävät

Ekomaksulla katetaan osa jäteasemien toiminnasta, sillä jäteasemilla perittävät maksut eivät kata sitä kokonaan. Jos ekomaksua ei olisi, jouduttaisiin jäteasemien hintoja nostamaan.

**Kuinka usein käytät ekomaksun tarjoamia palveluita?**

- ☐ Harvemmin kuin kerran vuodessa
- ☐ Alle 5 kertaa vuodessa
- ☐ 5 – 10 kertaa vuodessa
- ☐ Vähintään kerran kuukaudessa
- ☐ Useammin

**Saatko rahallesi vastinetta?**

- ☐ Kyllä. Nykyisin tarjottavat palvelut riittävät
- ☐ Kyllä, mutta toivoisin enemmän palveluita
- ☐ En. Palvelut eivät kata maksun määrää
- ☐ En. En tarvitse tarjottuja palveluita

**Mitä muita palveluita haluaisit ekomaksulla saavan?****Onko ekomaksun jakautuminen oikeudenmukaista?**

- ☐ Kyllä. Miksi?

---

☐ Ei. Miksi?

---

☐ En osaa sanoa

**Helpottaako ekomaksu palvelujen käyttöä?**

- ☐ Kyllä. Maksan mieluummin kerran vuodessa laskutettavan ekomaksun, jonka jälkeen palvelut ovat käytettävissäni ilman erillismaksua
- ☐ Ei. Maksaisin mieluummin palveluista erikseen aina, kun niitä käytän
- ☐ En käytä ekomaksun tarjoamia palveluita

# Tarkistuslista (opinnäytetyön liite)

Tarkistuslista on laadittu sillä oletuksella, että perusmaksun käyttöönottopäivä on 1.1. (vuodella ei ole listan kannalta merkitystä). Osa tehtävien ajoituksista on vain ehdotuksia.

Tehty?	Tammikuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Laskutettavien kiinteistöjen kartoitus alkaa		Esimerkiksi verkkosivujen kautta voi jo aloittaa järjestettyyn jätehuoltoon kuulumattomien osoitetietojen kyselyn. Perusmaksua ei tarvitse vielä mainita		
	Oman- ja Vrk:n askukasrekisterin yhdistäminen		Oman asukasrekisterin ja Vrk:n aineiston kattavuuden tarkistamiseksi on aineistot yhdistettävä mahdollisimman pian, jotta jää aikaa reagointiin		
	Yrityksen sisäisen viestintäsuunnitelman laatiminen		Viestintäsuunnitelma voi olla itsessään jo suuri projekti, sillä muutos koskee koko organisaatiota (kts. sivu 34)		
	Muutosta ajavan työryhmän laatiminen		Vision ja strategian laatiminen on työryhmän ensimmäinen tehtävä (kts. sivu 33)		

Tehty? Kirjoita soluun "a"

Tehty?	Helmikuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Ensimmäisen ennakotiedotuksen suunnittelu		Ensimmäinen tiedotus on hyvä suunnitella hyvissä ajoin, sillä sen luoma mielikuva perusmaksusta jää pysymään		
	Perusmaksun informoiminen koko henkilöstölle		Jo alkuvaiheessa on koko organisaation hyvä olla perillä tulevasta muutoksesta. Muutos tapahtuu vasta, kuin koko henkilöstö ymmärtää muutoksen tärkeyden itse		

Tehty?	Maaliskuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Ennakotiedotus lehdistölle		Lehdistölle voi antaa ensimmäisen ennakotiedotuksen etukäteen, kunhan varmistaa, että se julkaistaan lehdessä yhtä aikaa Kiertokapulan oman ilmoituksen kanssa, tai sen jälkeen		
	Sisäisen viestinnän onnistumisen seuranta		Vuoden ensimmäisen neljänneksen jälkeen sisäisen viestinnän onnistuminen on tärkeä mitata, sillä vielä tässä vaiheessa voi parantaa viestintä tapoja ja kanavia projektin loppuosaa varten		

Tehty?	Huhtikuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	<b>Ennakotiedotus Tietokapulassa</b>		Kevään Tietokapula on ajankohdaltaan hyvä ensimmäiselle ennakotiedotukselle asukkailla. Tietokapula on myös ennalta tuttu ja hyvin asukkaat saavuttava kanava		
	Tiedotus muissa kanavissa		Esimerkiksi alueittaiset luetuimmat lehdet ja omat verkkosivut		

Tehty?	Toukokuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Kesäasukkaiden kiinteistöjen kartoittaminen		Tehtävä alkaa kesälomakauden alusta ja jatkuu aina sen loppuun saakka. (kts. sivu 26)		

Suurin osa perusmaksuun siirtymisen tehtävistä ovat valmiitelevia. Ensimmäisen laskun lähtiessä kaiken on jo käytännössä oltava prosessissa valmiita. Laskutettavien kiinteistöjen kartoitus on aloitettava mahdollisimman pian täyttämään oman rekisterin ja Vrk:n aineiston puutteita.

Väestörekisterikeskuksen tiedot ovat useimmiten puutteelliset tai virheelliset. Ne eivät päivity tarpeeksi usein, eikä niistä selviä kaikki tarpeellinen tieto. Laskutus on rakennettava itse olemassa olevia tietoja apuna käyttäen.

Ilmoittaminen liian ajoissa voi johtaa tiedotuksen epäonnistumiseen samoin kuin ilmoittaminen liian myöhään. Ajoituksen lisäksi tiedotteiden kokonaismäärä ja tiedottamistehyys pitää miettiä tarkkaan. Tiedottaminen on hyvä aloittaa ajoissa, mutta vuosi ennen käyttöönottoa on osoittautunut liian aikaiseksi.

Jos perusmaksu saadaan markkinoitua toimittajalle niin, että siitä uutisoidaan positiiviseen sävyyn, ei uutinen ainoastaan auta muutosvastarinnan ehkäisemisessä, vaan osaltaan myös tiedottamisessa ja keskustelun avaamisessa. (kts. opinnäytetyön sivu 30.)

Kokonainen vuosi ennen käyttöönottoa on liian aikainen ajankohta ensimmäiselle tiedotukselle, mutta kevään Tietokapula ajoittuu todennäköisesti juuri sopivaan kohtaan. Tietokapula on jo itsessään hyvä tiedotuskanava perusmaksun käyttöönottoa varten, sillä se on jo asukkailla tuttu. Ainoana tiedotuskanavana Tietokapula ei kuitenkaan riitä. Paikallislehtiä sen sijaan on liikaa, jotta olisi taloudellisesti kannattavaa lähettää viestiä jokaisen kautta. Tiedotukseen lienee järkevintä valita vain alueen luetuimmat lehdet. Myös yrityksen omat internetsivut ovat osoittautuneet nykyään hyväksi tiedotuskanavaksi.

Koska Kiertokapulan toiminta-alueen ulkopuolella vakituisesti asuvien kesäasukkaiden aiheuttama omistajatietojen puutteellisuus on merkittävä laskuttamisen ongelma, voisi suosittelua nimenomaan kesäasukkaita varten järjestettyjä kartoitus toimia. Esimerkkeinä voisi olla kesä tapahtumakalentereita sisältävien paikallislehtien hyödyntäminen, sekä itse kesä tapahtumissa oleminen.



## Liite 4/2

Tehty?	Kesäkuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Sisäisen viestinnän onnistumisen seuranta		Vuoden toisen neljänneksen jälkeen on hyvä tarkistaa, paransivatko ensimmäisen seurannan jälkeen tehdyt muutokset viestintää		

Tehty?	Heinäkuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	<b>Tiedotusjakso Tietokapuloiden välissä</b>		Kaksi tiedotuskertaa ei ole riittävä määrä, joten Tietokapulan kevät- ja syysnumeroiden välissä pitää erikseen tiedottaa.		

Tehty?	Elokuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Henkilökunnan resursointi		Kaikkien yksiköiden työmäärän- ja työtehtävien luonteen muutosten kartoittaminen		

Tehty?	Syyskuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Kohtuullistamispäätösohjeen laatiminen				
	Sisäisen viestinnän onnistumisen seuranta		Vuoden kolmannen neljänneksen aikana kannattaa vielä pitää seurantajakso, ennen projektin valmistumista		

Tehty?	Lokakuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	<b>Tiedotus syksyn Tietokapulan aikaan</b>		Samoin kuin kevään numeron aikaan, myös syksyllä tulee pitää vielä tiedotusjakso (myös mahdollisuuksien mukaan muissa kanavissa)		
	Kohtuullistamispäätökset				

Pelkä kuulutukset ei riitä, mutta Tietokapuloiden aikaan tehtyjen varsinaisten tiedotusten lisäksi tarvitaan vähintään yksi lisätiedotusjakso. Tiedotuskanaviksi kannattaa valita lehtien lisäksi esimerkiksi erikseen vain elinkeinoelämälle, julkishallinnolle sekä koulutustoiminnalle suunnatut viestit.

Yksiköiden resurssien riittävyys on varmistettava hyvissä ajoin ennen perusmaksun käyttöönottoa, jotta ehditään reagoida ajoissa. (kts. opinnäytetyön sivu 32)

Kohtuullistamispäätökseen on laadittava koko toimialueen ja jokaisen oletettavan tilanteen kattava kirjallinen toimintaohje. Toimintaohjeen tulee olla valmis ennen perusmaksun käyttöönottoa ja laadittava niin kattavaksi, että sitä voi vaikkei muudella soveltaa kaikkiin kohtuullistamispäätöshakemuksiin. (kts. s. 31)

Viimeistään syksyn tiedotusjakson aikana olisi hyvä kehoittaa asukkaita lähettämään ennakkoön pyynnöt kohtuullistamispäätöksiin ja pyytää liittämään vaadittavat selvitykset. Jos koetaan tarpeelliseksi pidentää kohtuullistamispäätösten lähettämisaikaa, pitää luonnollisesti myös aikaisata kohtuullistamispäätösohjeen laatimista.

Liite 4/3

Tehty?	Marraskuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Ohjeet kunnille		Viimeistään tässä vaiheessa, mutta tehtävää voi myös aikaistaa		

Tehty?	Joulukuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	<b>Viimeinen tiedotus</b>		Marraskuun tai joulukuun aikana		
	Sisäisen viestinnän seuranta		Projektin käyttöönottoa edeltävien tehtävien valmistuessa tulee tehdä vielä yhteenvero viestinnän onnistumisesta ja laatia sen mukaan muutokset viestintäsuunnitelmaan käyttöönoton jälkeiseen viestintään		

Tehty?	Tammikuu	Määräpäivä	Huomautukset		
	Muutosten vakiinnuttaminen		Jotta saadaan aikaan pysyviä muutoksia, on uudet toimintatavat juurrutettava osaksi organisaatiokulttuuria		
	Perusmaksun Käyttöönotto				

Kun asukkaat saavat syyn valittua tai hakea tietoa perusmaksusta, he harvoin ymmärtävät kunnan ja jäteautakunnan eroavaisuuksia vastuissa tai tehtävissä, vaan menevät kunnantalolle asiasta valittamaan tai soittavat kunnan asiakaspalveluun. Näin ollen kuntien on hyvässä ajoin myös varauduttava perusmaksun käyttöönottoon ja ohjeistettava asiakaspalvelijoita vastaamaan kysymyksiin tai yhdistämään oikeille tahoille.

Kaksi tiedotusta ei riitä ja jos koetaan, ettei kolmekaantunnu saavuttavan kaikkia asukkaita, voi varmuuden vuoksi vielä syksyn Tietokapulajä perusmaksun käyttöönoton välissä pitää tiedotusjakso.

Tarkistuslista on luotu pohjalle, jonka on tarkoitus olla helposti täydennettävissä, sekä muokattavissa. Tähän listaan on koottu vain "isoimmat" tapahtumat ja tiedotusajankohdat.